Secteur public de Yokohama

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement.ªucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veuillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Traduction automatique

Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sommaire

Services digitaux pour le secteur public.....5

Explorer Services digitaux pour le secteur public..... 7

Objectif et objectif de Base des services digitaux pour le secteur public et Gestion du service client (CSM).....10
[store-future: BEGIN review]
[End]

Playbooks..... 11

Portail de services pour gouvernement..... 12

Expérience de l'agent.....14

Now Assist.....15

Service Bridge.....19
[store-future: BEGIN review]
[End]

Configurer Services digitaux pour le secteur public.....22

Base des services digitaux pour le secteur public.....24

Analyse des performances et reporting..... 64

Playbooks..... 65

Now Assist.....119

Ré-étiqueter les éléments pour une utilisation dans le secteur public après une mise à niveau..... 139

Réétiqueter les éléments du portail de localisation du service d’entreprise pour une utilisation dans le secteur public après une mise à niveau.....141

Associer l’emplacement d’une agence à un service public.....142

Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public..... 143

Définition des processus et des données pour un ticket de service public.....145

Cas d'utilisation.....149
[store-future: BEGIN review]
[End]

Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public 149

Intégrer Services digitaux pour le secteur publicavec d'autres applications..... 152

Gestion des services sur site.....152

Utiliser Services digitaux pour le secteur public..... 153

Utilisation du Portail de services pour gouvernement..... 155

Utilisation de Playbooks.....178

Utiliser Espace de travail configurable de CSM.....245

Utilisation du portail de services d’emplacement d’entreprise (agence).....248

Utilisation de l’Agent virtuel.....250

Utiliser Agent mobile..... 252

Utilisation de Now Assist.....271

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Services digitaux pour le secteur public.....279

Tableau de bord du service membre..... 279

Tableau de bord Vue d’ensemble des performances de services publics..... 283

Référence Services digitaux pour le secteur public..... 287

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

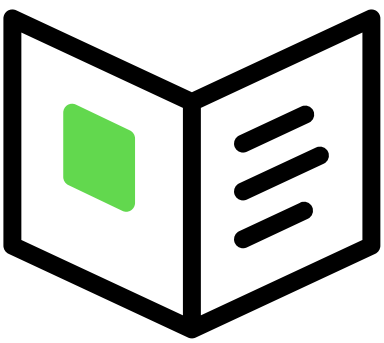
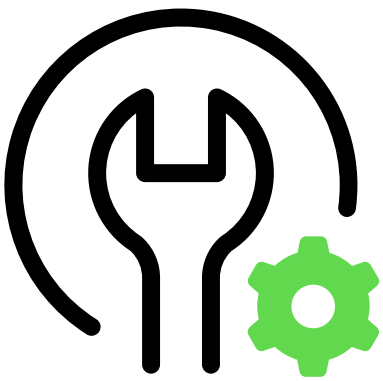
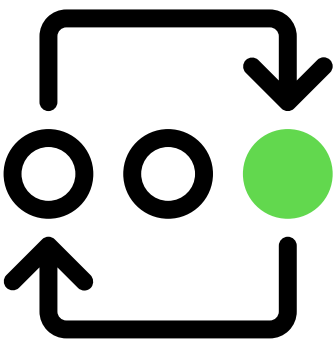
Modèle de données du secteur public 288
Relations des rôles principaux du secteur public 289
Catalogue de services pour le secteur public 290
Formulaires pour le secteur public 296
Glossaire 319
[store-future: BEGIN review]
[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services digitaux pour le secteur public

Allez au-delà des types de tickets gouvernementaux packagés en tirant parti du modèle de données gouvernementales pour créer vos propres workflows avec des outils low-code. Répondez aux demandes de service public de bout en bout avec des playbooks pré-packagés. Offrez une expérience personnalisée pour traiter les demandes courantes des membres à l'aide de ressources telles que le portail, le catalogue de services, l'agent virtuel et les communautés en ligne. Utilisez l'application ServiceNow® Services digitaux pour le secteur public pour servir les membres, les entreprises et les agences sur une seule plateforme.

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez comment Public Sector Digital Services peut vous aider grâce à ses principales fonctionnalités et avantages.	Personnalisez votre implantation de Public Sector Digital Services pour répondre à vos besoins spécifiques.	Étendre les options de Public Sector Digital Services en les intégrant à d'autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

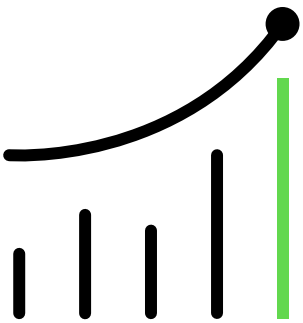
servicenow

Utiliser



Découvrez comment les agents et les membres peuvent utiliser Public Sector Digital Services pour créer, acheminer et gérer les demandes de service public.

Analyser



Accédez à des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour suivre les mesures clés et améliorer votre service.

Référence



Obtenez des détails supplémentaires sur les composants du secteur public, tels que les listes, les tables, les formulaires, les règles, les composants, les paramètres, les rôles et les profils.

Automatiser



Utilisez Now Assist pour PSDS afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des expériences proactives à l'aide de l'IA générative.

Traduction automatique

Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section Public Sector Digital Services release notes.
- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus d'installation. Pour en savoir plus, consultez le Customer Success Center.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Inscrivez-vous au programme de formation et à la certification Notions fondamentales de ServiceNow Public Sector pour en savoir plus sur les fonctionnalités de base et les fonctionnalités spécifiques à une version.
- Visitez Now Community pour partager des connaissances et communiquer avec d'autres personnes.
- Obtenez des conseils étape par étape pour vous aider dans vos ServiceNow® implémentations, mises à niveau et plus encore, consultez Now Create .

Explorer Services digitaux pour le secteur public

Découvrez les Services digitaux pour le secteur public fonctionnalités permettant de créer une expérience d'assistance transparente pour les membres, les entreprises, les agences internes et les agences externes.

Services digitaux pour le secteur public Vue d'ensemble

Vue d'ensemble de Public Sector Digital Services

Avantages

Public Sector Digital Services permet aux organisations gouvernementales et aux agences externes de soutenir les membres et les parties prenantes de l'entreprise, le tout à partir d'une plateforme unique. Allez au-delà du type de ticket gouvernemental packagé en exploitant le modèle de données gouvernementales pour créer vos propres workflows avec des outils low-code. Répondez aux demandes de service public de bout en bout avec des playbooks pré-packagés. Offrez une expérience personnalisée tout en augmentant l'efficacité de l'agent, en prenant des mesures pour traiter les demandes courantes des membres à l'aide de ressources telles que le portail, le catalogue de services, l'agent virtuel et les communautés en ligne.

Fournir une plateforme permettant aux citoyens de s'engager

Servir le public à l'extérieur des murs et des heures d'ouverture du gouvernement. Donnez à vos membres le choix de se connecter par e-mail, téléphone, chat, réseaux sociaux ou mobile, à tout moment, n'importe où et depuis n'importe quel appareil. Fournir une plateforme simplifiée permettant au public de demander des services gouvernementaux par le biais d'une assistance et d'un libre-service. Affectation de travail avancée omnicanal affecte automatiquement les tickets de service public à l'agent le mieux équipé en fonction de la capacité, des compétences et du contexte du ticket.

Affectez des tâches dans l'ensemble de votre entreprise

Guidez les fonctionnaires pour qu'ils répondent aux demandes de service public rapidement et de façon cohérente, et surveillez la progression des autres agents et équipes. Créez un flux de travail unique entre les gouvernements et les agences afin de minimiser les temps de cycle et de maximiser l'automatisation, de bout en bout. Activez la prestation de services d'une agence à l'autre en connectant le secteur public à d'autres départements tels que le service sur site, les finances et le service juridique. Collaborez avec d'autres agences à l'aide du tableau visuel des tâches, du workflow et de l'automatisation.

Activer les aperçus avec la génération de rapports et les tableaux de bord

Identifiez les opportunités d'améliorer la résolution des tickets, les performances des agents et l'expérience de service, et agissez sur les tendances révélées dans pour Analyse des performancesServices digitaux pour le secteur public. Surveillez les performances actuelles et antérieures afin d'identifier les domaines à améliorer pour les produits, les services et les processus. Exploitez les aperçus pour anticiper les tendances, classer par ordre de priorité et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

apporter des améliorations concrètes, telles que l'automatisation des résolutions de tickets les plus récurrentes.

Gérer le volume de tickets avec le libre-service

Encouragez les membres à s'aider eux-mêmes avec un catalogue en libre-service, des communautés, une base de connaissances et un portail. Développez le support client pour les membres et les entreprises en implémentant Agent virtuel, un chatbot qui s'exécute sur le portail de services pour gouvernement et dans les applications de messagerie tierces prises en charge, telles qu'Engagement Messenger. Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent demander des services non urgents par le biais d'une conversation prédéfinie et automatisée qui les aide à soumettre une demande.

Fonctionnalités principales

Services digitaux pour le secteur public offre des fonctionnalités clés qui permettent aux administrateurs et aux agents de fournir les services et le support demandés par les membres et les entreprises.

Fonctionnalités principales pour le secteur public

Fonctionnalité	Description	Rôle
Playbook sur les avantages sociaux	Expérience de playbook de bout en bout qui accompagne les agents de services gouvernementaux dans le processus de création ou de gestion des demandes pour un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux	Agent
Playbook pour les licences et les autorisations	Expérience de playbook de bout en bout qui accompagne les agents de services gouvernementaux dans le processus de création ou de traitement des demandes de licence et d'autorisation	Agent
Information Request Playbook	Expérience de playbook de bout en bout qui accompagne les agents de services gouvernementaux dans le processus de création ou de traitement des demandes d'informations et d'enregistrements publics	Agent
Playbook de demande de service	Expérience de playbook de bout en bout qui accompagne les agents de services gouvernementaux dans le processus de création ou de traitement des demandes de service non urgentes	Agent
Portail de services pour gouvernement	Portail dédié aux citoyens, aux personnes concernées de l'entreprise et aux contributeurs (travaillant au nom des membres) pour demander des services publics, suivre des tickets, consulter et mettre à jour leur profil, signaler des problèmes,	Membre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales pour le secteur public (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôle
	demander des documents gouvernementaux, etc. Les propriétaires d'entreprise peuvent également enregistrer une entreprise, gérer leurs contacts et demander des services publics, des permis ou des licences.	
Portail de services de l'agence	Portail dédié permettant aux agences de gérer les emplacements d'agences internes et externes et d'ajouter des éléments de catalogue de services à des emplacements d'agences spécifiques.	Agent
Now Assist pour PSDS	Permet Now Assist pour PSDS de résumer les informations du ticket et de générer des notes de résolution de ticket. Permettez à vos agents de comprendre le contexte des tickets afin qu'ils puissent proposer des résolutions à vos membres.	Agent
Analyse des performances des services publics	Indicateurs de performance et visualisations de données sur les services gouvernementaux offerts aux membres, aux entreprises et aux agences à la demande de ces derniers.	Responsable
Espace de travail configurable de CSM Services digitaux pour le secteur public	Espace de travail dédié et personnalisable pour les agents du gouvernement et les agents d'agences externes afin de travailler sur des problèmes et de fournir des services aux membres, aux agences et aux entreprises. Les agents peuvent gérer leurs tickets, vérifier les demandes de service et même initier des demandes pour d'autres.	Agent
Rôles basés sur le profil dans Services digitaux pour le secteur public	Rôles pour les fonctions du secteur public. Ces rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux informations du secteur public. Pour plus de détails, voir Rôles basés sur le profil dans Services digitaux pour le secteur public.	Administrateur
Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public	Vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de licence et d'autorisation à la liste des services	Administrateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités principales pour le secteur public (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôle
	proposés par votre agence pour résoudre cette demande.	
Agent virtuel	Aide les utilisateurs à compléter ou à mettre à jour des demandes pour divers services publics grâceAgent virtuel à un chatbot qui s'exécute sur le portail de services pour gouvernement et dans des applications de messagerie tierces prises en charge, telles qu'Engagement Messenger.	Agent
Modèle de données extensible	La flexibilité de la plateforme Services digitaux pour le secteur public vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.	Administrateur
Catalogue de services extensible	Types de services disponibles, tels que les licences, les permis, les demandes de service et les avantages. Options de demande de service prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir dans le portail de services pour gouvernement.	Administrateur
Ticket de service pour gouvernement extensible	Type de cas de base adapté aux services gouvernementaux. Vous pouvez étendre ce type de ticket pour créer d'autres types de tickets gouvernementaux pour différents services gouvernementaux.	Administrateur

Traduction automatique

[store-future: BEGIN review]

Objectif et objectif de Base des services digitaux pour le secteur public et Gestion du service client (CSM)

Base des services digitaux pour le secteur public repose sur , Gestion du service client (CSM)mais se concentre sur différents sujets. Where Gestion du service client (CSM) fournit le cadre de travail permettant d'améliorer la satisfaction des clients et de traiter les demandes, Base des services digitaux pour le secteur public et se concentre sur la prise en charge des demandes communes des membres. Utilisez cette rubrique pour explorer les rôles distincts, les avantages de l'intégration et comment tirer parti des deux Gestion du service client (CSM) peut Services digitaux pour le secteur public favoriser la réussite et améliorer l'expérience des membres.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de CSM et Services digitaux pour le secteur public

[End]

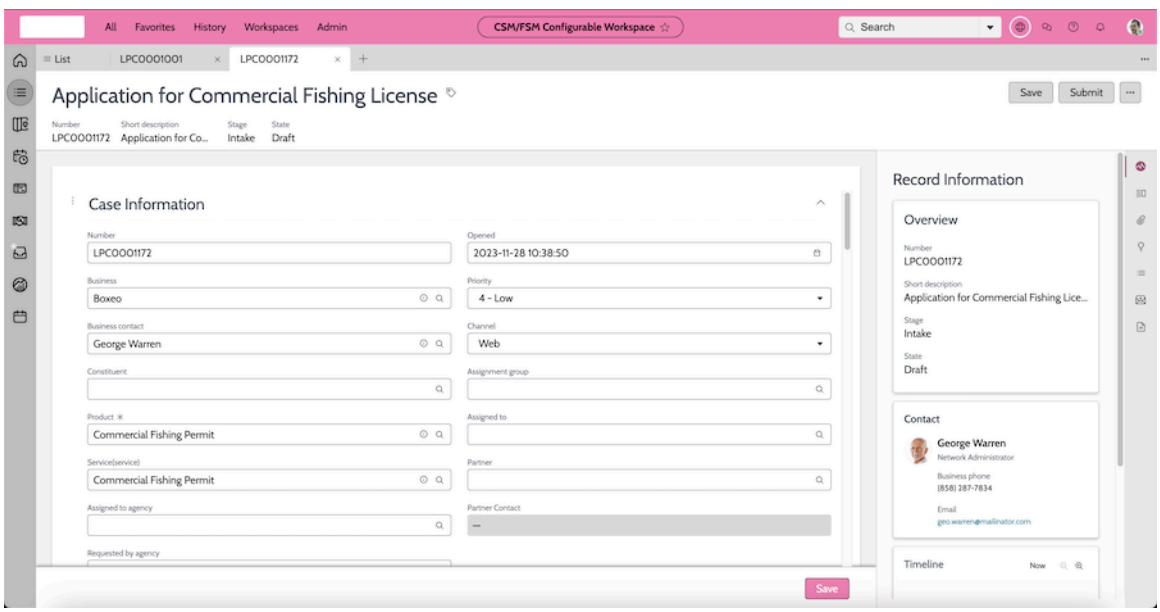
Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public

Un playbook fournit aux agents de services gouvernementaux des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de service public. Utilisez les Playbooks pour répondre aux demandes de licences et d'autorisations, de documents gouvernementaux et d'autres informations publiques, ou aux demandes de services non urgents.

Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée.

À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de ticket de service public. Avec un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.



Les applications suivantes sont disponibles avec Services digitaux pour le secteur public vous permettant de créer et d'utiliser des playbooks :

[store-future: BEGIN review]Playbook de gestion des subventions[End]

[store-future: BEGIN review]Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de subventions soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.[End]

Playbook sur les avantages sociaux

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de programmes d'avantages sociaux soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Playbook pour les licences et les autorisations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de licence et d'autorisation soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Information Request Playbook

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes d'enregistrements publics et d'informations soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Playbook de demande de service

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de service non urgentes soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.

Le playbook correspondant à chaque type de ticket apparaît automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsqu'un agent crée un ticket de demande de service public dans le Espace de travail configurable de CSM, ou lorsqu'un membre effectue une demande via le Portail des services publics.

Pour en savoir plus sur les playbooks, reportez-vous à la section Utiliser des Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public.

Portail de services pour gouvernement

En utilisant le Portail de services pour gouvernement, les membres et les entreprises peuvent signaler des problèmes, accéder à l'état des demandes de service existantes et en afficher l'état, demander des documents publics, rechercher des informations sur une question ou un problème, afficher et mettre à jour leurs informations de contact et demander de l'aide à un agent de service pour gouvernement, le tout dans une interface conviviale et personnalisable.

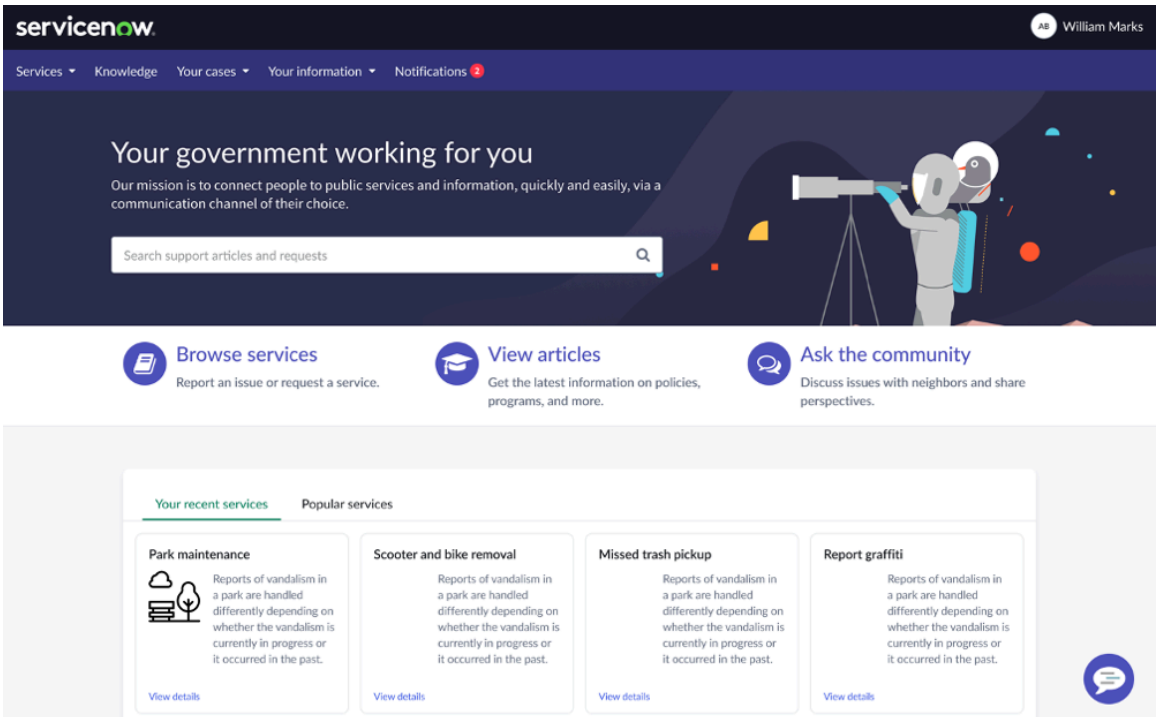
Portail de services pour gouvernement pour les citoyens

L'expérience du portail de services pour gouvernement commence sur la page d'accueil du portail destinée aux membres. Les agences personnalisent généralement leurs pages d'accueil pour qu'elles soient consultées par les utilisateurs connectés et les utilisateurs qui ne sont pas connectés. Par exemple, un utilisateur connecté peut voir des informations différentes sur la page d'accueil qu'un utilisateur qui n'est pas connecté.

Cet exemple montre la page d'accueil par défaut pour un utilisateur inscrit du portail de Services digitaux pour le secteur public services pour gouvernement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Les administrateurs peuvent personnaliser les pages d'accueil du portail de services pour gouvernement dans , de Portail de servicessorte que l'apparence de la page d'accueil peut différer d'une agence gouvernementale à l'autre.

Les membres peuvent effectuer les tâches suivantes dans le portail de services pour gouvernement :

- Inscrivez-vous en tant que nouvel utilisateur, créez une connexion et créez un profil d'utilisateur.
- Parcourez et demandez des services ou des informations, suivez les tickets, affichez les services reçus et signalez les problèmes.
- rechercher des informations, parcourir les articles de la base de connaissances et échanger avec la communauté ;
- Obtenez les dernières informations sur les politiques et les programmes en recherchant et en consultant des articles.
- Discutez des problèmes avec vos voisins et partagez vos points de vue en demandant à la communauté.
- Consultez vos services récents et les services populaires sur le site.
- Obtenez de l'aide à l'aide de Agent virtuel.
- Demandez des services tels que la réparation des rues, l'enlèvement des ordures, l'inspection des bâtiments et d'autres travaux d'entretien public.
- Demander des informations et des documents publics aux organismes publics locaux, étatiques et fédéraux.

Pour plus d'informations sur les services proposés dans le catalogue de services du Government Service Portal, reportez-vous à la section Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de services pour gouvernement pour les entreprises et entités commerciales

Le Portail de services pour gouvernement permet aux entreprises d'accéder à leurs dossiers et à leurs renseignements sur les services, ainsi que de signaler des problèmes. Les contacts professionnels ou professionnels peuvent utiliser le portail de services pour gouvernement pour afficher leurs tickets soumis et émettre des demandes à l'aide du catalogue de demandes de service.

Les contacts professionnels ont les mêmes fonctionnalités qu'un utilisateur membre, avec quelques autorisations supplémentaires. En plus des tâches d'utilisateur membre, les contacts professionnels peuvent effectuer les tâches suivantes dans le portail de services pour gouvernement :

- Enregistrez une nouvelle entreprise.
- Demandez des services liés aux licences, aux programmes d'avantages sociaux, aux permis, aux informations et aux demandes de service.
- Demandez des services liés aux subventions, aux programmes d'avantages sociaux, aux licences, aux permis, aux informations et aux services publics.
- Voir les services qu'il a reçus.
- Affichez les enregistrements d'informations qu'il a demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Afficher les éléments qu'il a reçus.
- Afficher leurs tickets existants.
- Afficher les profils professionnels et enfants.
- Affichez les informations de contact professionnel telles que les noms, adresses et autres informations de contact.
- Consultez des publications, telles que des brochures gouvernementales et des bulletins sur les services.
- Affichez les notifications, telles que les notifications gouvernementales et les approbations de nouveaux contacts.

Expérience de l'agent

Services digitaux pour le secteur public fournit aux agents des agences gouvernementales une expérience d'espace de travail personnalisée pour travailler sur les tickets créés par les membres, les entreprises et les agences.

Espace de travail configurable CSM

Vos agents du service gouvernemental ont un guichet unique pour les interactions avec les électeurs, le Espace de travail configurable de CSM pour Services digitaux pour le secteur public.

Plusieurs onglets permettent aux agents de gérer plusieurs tickets à la fois. Les agents et les gestionnaires bénéficient d'une visibilité continue sur l'état des problèmes affectés aux différents agents de l'agence. L'espace de travail affiche dynamiquement les informations contextuelles connexes en fonction de l'état actuel. Les agents peuvent également définir le mode compact et le mode sombre pour optimiser leur expérience et leur productivité. Services digitaux pour le secteur public playbooks sont accessibles via le Espace de travail configurable de CSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'espace de travail configurable CSM, reportez-vous à la section Découverte de l'espace de travail configurable CSM .

Agent mobile

Vos agents gouvernementaux peuvent utiliser le Agent mobile pour créer, mettre à jour et surveiller les demandes non urgentes sur un équipement mobile. Vous pouvez également obtenir une vue d'ensemble de votre charge de travail, y compris vos tickets de demande de service nouveaux et actifs.

Le n'est Agent mobile actuellement pris en charge que par le .Playbook de demande de service

Pour en savoir plus sur l'application Agent mobile , reportez-vous à la section Agent mobile expérience pour Services digitaux pour le secteur public.

Affectation de travail avancée

Utilisez l'application Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter automatiquement des éléments de travail du secteur public, tels que les demandes non urgentes, aux agents les mieux équipés, en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

Pour en savoir plus sur Affectation de travail avancée, reportez-vous à la section Acheminer automatiquement les demandes de service à l'aide de Affectation de travail avancée.

Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Avec l'application, vos agents peuvent utiliser l'IA Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) générative pour résumer les détails et commenter l'activité de chaque ticket de service public afin d'obtenir le contexte du ticket. Ils peuvent également générer des notes de résolution de ticket à partager avec d'autres agents.

Important :
Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

- Un résumé de conversation instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation entre vos agents et vos clients à différents moments du transfert, par exemple lorsqu'un historique de messagerie instantanée d'Agent virtuel est transmis à un agent actif, ou lorsqu'un agent actif transmet l'historique de discussion d'un client à un autre agent actif.
- Un résumé de ticket permet à un agent de collecter le contexte du ticket sur des tickets longs ou complexes.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider un agent à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution du ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.
- Le Now Assist pour CSM module d'extension Recherche IA fournit des réponses exploitables générées par l'IA ou sélectionnées par l'IA dans les recherches, synthétisant et résumant les informations provenant de plusieurs bases de connaissances pour fournir des réponses pertinentes dans un format conversationnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Consultez les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Now Assist panneau dans Espace de travail configurable de CSM

Un agent peut utiliser le Now Assist panneau dans Espace de travail configurable de CSM. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de ticket et de générer les notes de résolution du ticket. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Now Assist panel .

Now Assist dans Recherche IA

L'application Now AssistNow LLM Service utilisée Recherche IA permet d'extraire des réponses exploitables aux questions-réponses Résultat Genius des articles de la base de connaissances qui se trouvent dans Portail de services, Centre des employésAgent virtuelet dans des recherches globales. En utilisant cette application, un agent peut améliorer l'expérience du client en récupérant le contenu pertinent de la base de connaissances et en générant des réponses concises. Pour plus d'informations, consultez Now Assist in AI Search .

Gestion des données sensibles

Les informations personnellement identifiables et autres données sensibles sont masquées afin qu'elles n'apparaissent pas dans les invites de l'IA générative. Le texte d'espace réservé est envoyé avec l'invite à la place, et ce texte d'espace réservé est remplacé par le texte d'origine une fois la réponse reçue. Ce masquage bidirectionnel garantit que vos utilisateurs voient les valeurs correctes, mais qu'ils Now LLM Service ne sont pas exposés à des informations sensibles. Pour plus d'informations, voir Classement du catalogue multi-tours.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, la préjudicesse et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte Informations sur le ticket (pour la synthèse des tickets). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist interne .

Information associée

Now Assist

Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Utilisez la fonctionnalité de synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour générer automatiquement des résumés de conversations instantanées dans Agent virtuel. Le résumé de la messagerie instantanée permet à un agent de comprendre rapidement l'interaction sans lire l'intégralité de la transcription de la conversation, et évite à votre demandeur d'avoir à répéter les mêmes informations qu'il a fournies à Agent virtuel.

Résumer une messagerie instantanée avec Now Assist pour Gestion du service clientèle

La compétence de synthèse de la messagerie instantanée génère une version condensée de la conversation entre des agents actifs ou entre un demandeur et Agent virtuel. Un résumé de la messagerie instantanée est généré automatiquement dans les cas suivants :

- La conversation se termine
- L'agent utilise l'action rapide /summarize dans Messagerie instantanée d'agent
- L'utilisateur sélectionne **Synthèse de la messagerie instantanée** ou entre dans Résumer la messagerie instantanée dans le champ **Demander à Now Assist à** du Now Assist panneau
- Une interaction est transférée d'un Agent virtuel agent actif et la conversation dure au moins six lignes. Le résumé de la messagerie instantanée s'affiche dans une carte de résumé dans la conversation.

Dans l'enregistrement d'interaction du playbook, les champs Résumé de la messagerie instantanée et Description brève sont générés automatiquement une fois la messagerie instantanée terminée, la zone bleue indiquant que Now Assist a modifié la valeur du champ. Lorsque le système génère un résumé et remplit automatiquement le champ Résumé de la **messagerie instantanée** , il affiche également une icône IA au-dessus du champ qui indique que le résumé est généré par l'IA, et affiche une bannière en haut de l'enregistrement

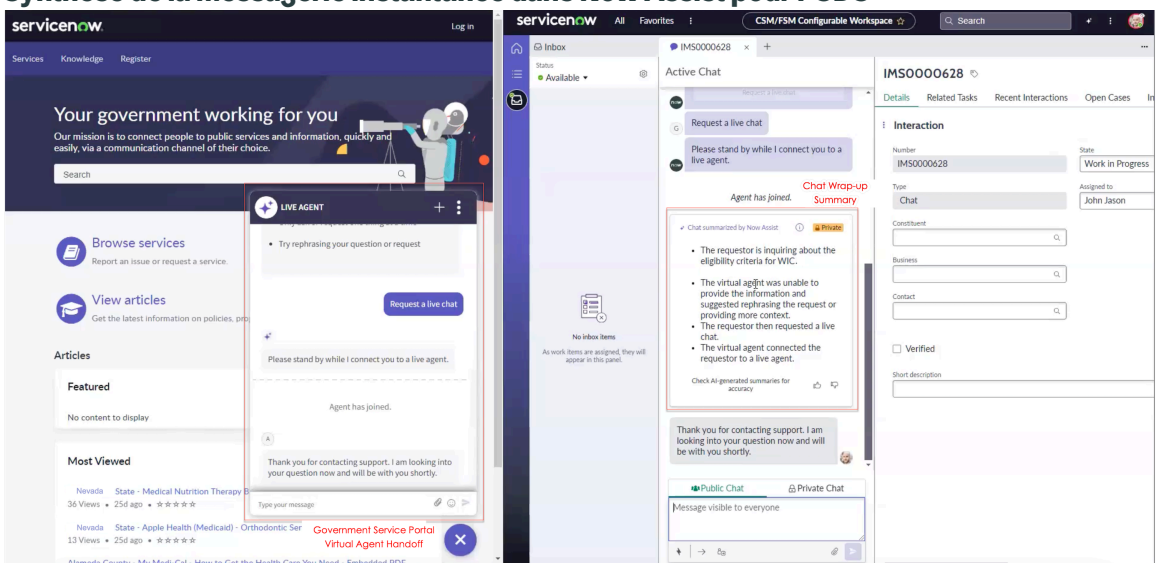
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'interaction. Le message dans la bannière conseille à l'agent de vérifier l'exactitude du résumé et de mettre à jour les informations si elles ne sont pas exactes.

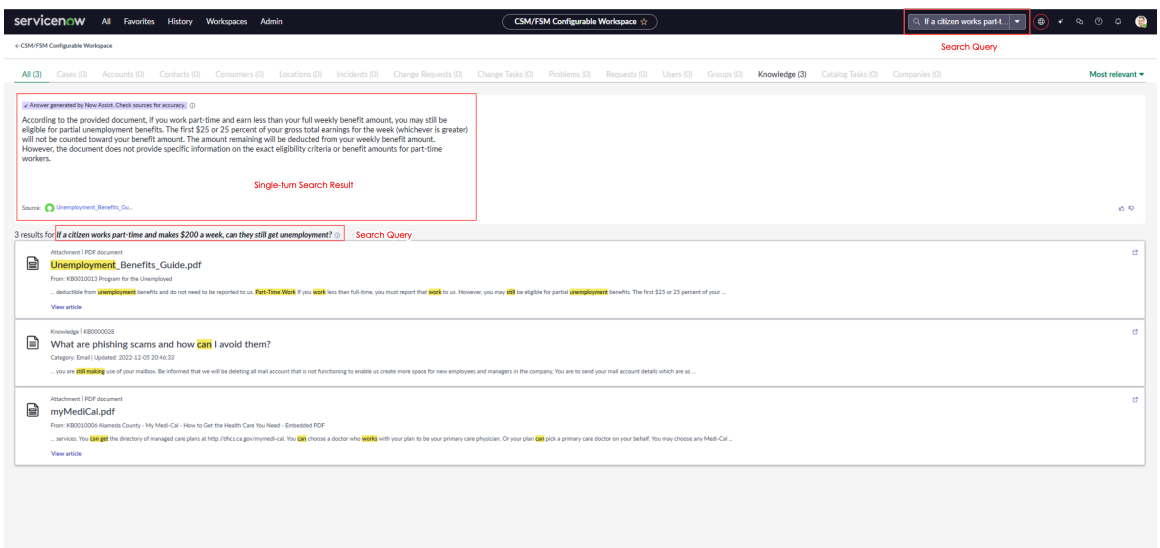
Lorsqu'un résumé de la messagerie instantanée est généré, il est automatiquement ajouté au champ Résumé de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction. Un agent peut modifier et enregistrer les informations contenues dans le champ Résumé de la **messagerie instantanée** .

Synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour PSDS



AI Search pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

L'index Recherche IA stocke les données des enregistrements de plateforme, des articles de la base de connaissances ou de sources externes, et met ces données à la disposition des agents qui effectuent des recherches dans le Espace de travail configurable de CSM.
Un administrateur peut configurer l'emplacement d'où les données sont extraites. Les fonctionnalités de requêtes de recherche utilisent les technologies Now Platform pour améliorer l'expérience utilisateur en matière de recherche.



Regardez cette vidéo pour découvrir comment Services digitaux pour le secteur public les agents peuvent trouver des réponses à l'aide Recherche IAde . Pour en savoir plus sur Recherche IA, reportez-vous à la section AI Search .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherche IA Vidéo de présentation, d’une durée d’environ trois minutes et six secondes.

[store-future: BEGIN review]

Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public

Activez la communication et la coordination d’agence à agence entre plusieurs instances ServiceNow à l’aide de Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public. Les agences peuvent se coordonner dans l’ensemble de l’écosystème, facilitant la ServiceNow® Services digitaux pour le secteur public gestion des cas entre les agences, la coordination en temps réel avec la gestion dynamique des tâches, le partage sécurisé des données inter-agences et les flux d’approbation rationalisés pour les licences et les permis, les avantages sociaux et la distribution des subventions.

Que vous soyez une agence gouvernementale communiquant avec d’autres agences ou une agence se connectant avec ses membres, découvrez comment établir une intégration entre plusieurs types d’instances avec Pont de services. Cette intégration permet aux prestataires d’agences de recevoir et de répondre facilement aux demandes de service et de partager des données dans leurs propres instances et au-delà, et bien plus encore. Découvrez comment vous pouvez utiliser Pont de services pour le partage de données, l’assistance et les processus de service entre les agences.

- Les utilisateurs d’entreprise peuvent désormais collaborer facilement avec leurs fournisseurs de services et partenaires via des workflows bidirectionnels, ce qui leur offre une visibilité et une expérience transparente.
- Pont de services permet une intégration plus rapide et fournit des actualisations rapides du catalogue de services aux abonnés.
- Le processus d’inscription transparent élimine les intégrations lentes et coûteuses avec les entreprises clientes et partenaires.

Principales options

Les principales capacités de Pont de services comprennent :

- Learn about Service Bridge
- Intégration : intégrez rapidement les agences partenaires ou les membres qui utilisent ServiceNow un processus d’inscription simplifié.
- Utilisateurs autorisés : gérez et contrôlez l’accès au niveau de l’élément de catalogue distant pour répondre aux exigences de sécurité et de conformité.
- Catalogue distant : mettez à jour les catalogues de services d’agence partagés en quelques minutes à mesure que de nouveaux éléments sont introduits.
- Choix à distance : assurez-vous que les options de champ sont à jour dans les catalogues distants d’agences en aval en récupérant les ServiceNow données en temps réel de l’instance du fournisseur.
- Tâche à distance : contribuez à accroître l’automatisation grâce à des workflows multipartites et multi-instances transparents dans l’ensemble de l’écosystème ServiceNow .
- Tâches du fournisseur : permettez à tous les fournisseurs de services Pont de services d’être transparents et collaboratifs avec leurs agences partenaires qui utilisent ServiceNow en synchronisant des tâches pertinentes telles que des tickets avec les consommateurs en tant que tâches du fournisseur.
- Cadre de travail de transformation : transformez les données de tâches distantes entrantes et sortantes pour faciliter la transformation des processus entre ServiceNow les instances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une instance de fournisseur appartient à l'agence gouvernementale qui fournit Pont de services à d'autres agences et partenaires.

En tant que fournisseur d'agence gouvernementale, vous pouvez :

Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public les fonctionnalités principales

Catalogue à distance	Conserve le développement de catalogues partagés avec les workflows et les intégrations dans les instances des fournisseurs tout en fournissant aux consommateurs des éléments de catalogue natifs dans leurs instances.	D'autres agences peuvent éviter de créer leurs propres catalogues et peuvent utiliser le catalogue à distance de l'OEM, ce qui entraîne une réduction des coûts et des erreurs ainsi qu'une amélioration de l'expérience client. De plus, l'efficacité et la productivité chez les OEM ainsi que chez les consommateurs.
Tâche à distance	Un remplacement durable de l'eBonding personnalisé. Collaborez sans effort dans l'écosystème ServiceNow. Alternative native à l'E-Bonding traditionnel. Active l'intégration de tâche à tâche.	Évite d'avoir à créer des intégrations coûteuses et sujettes aux erreurs. Améliore la collaboration et la communication, tout en améliorant la qualité du service.
Ticket proactif	Un ticket initie une tâche du fournisseur via un flux sur l'instance du fournisseur qui peut être vérifié de manière proactive sur l'instance du consommateur. Il y a un flux de tickets proactifs derrière pour la synchronisation.	Simplifie et augmente le taux d'automatisation pour le processus d'alerte ou le processus de notification, comme la gestion des rappels. Améliore la qualité de la prestation de services et rationalise les affectations de tâches.
Bloc-notes	Le bloc-notes permet de partager des variables « ad hoc » entre les instances via des tâches à distance ou des tâches du fournisseur.	Simplifie la synchronisation des données entre les instances et réduit les efforts d'adoption. Saisie et récupération rapides des données, ce qui permet de réduire le temps passé en capturant les données et en les mettant à jour directement dans le bloc-notes.
Utilisateur autorisé	Active le contrôle d'accès basé sur les rôles au niveau de l'utilisateur des créateurs d'enregistrements distants dans l'instance client.	Évite les possibilités d'incompatibilité dues à l'adoption du contrôle d'accès basé sur les rôles au niveau de l'utilisateur. Réduit les risques de conformité en réduisant les erreurs d'accès dues à la non-concordance des données
Tâche du fournisseur (créateur d'enregistrement)	Permet aux fournisseurs d'être transparents et collaboratifs avec leurs consommateurs qui utilisent ServiceNow en synchronisant les tâches pertinentes, comme les	Simplifie la synchronisation des données entre les instances et évite les incohérences de données entre les tickets des différentes instances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public les fonctionnalités principales (suite)

	tickets, avec leurs consommateurs en tant que tâches du fournisseur.	
Révisions de la configuration	Les configurations des créateurs d'enregistrements distants, des définitions de tâches distantes et des offres de synchronisation des données de base peuvent être mises à jour pour créer de nouvelles révisions qui peuvent être autorisées pour les consommateurs. De nouvelles révisions des droits avec des fonctionnalités mises à jour peuvent être déployées pour les consommateurs compatibles sans impact sur les consommateurs qui n'ont pas mis à niveau leurs applications Service Bridge.	Les nouvelles révisions des droits de Pont de services qui offrent des fonctionnalités mises à jour peuvent être développées et déployées pour les consommateurs compatibles sans impact négatif sur les consommateurs qui n'ont pas encore mis à jour leur application. Le fournisseur offre une expérience client améliorée avec une efficacité et une évolutivité améliorées.
Prise en charge des versions non correspondantes	Les fournisseurs et les consommateurs peuvent exécuter différentes versions des applications Service Bridge (dans N-2) sans impact sur leur capacité à échanger des données.	Cette fonctionnalité évite aux fournisseurs de devoir coordonner les mises à jour des applications du pont de services avec leurs consommateurs et leur permet d'adopter de nouvelles fonctionnalités tout en prenant en charge les consommateurs qui n'ont pas encore effectué la mise à niveau. La prise en charge et l'évolutivité de Service Bridge sont améliorées, et le fournisseur est en mesure d'offrir une expérience client améliorée.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Services digitaux pour le secteur public Pont de services pour les fournisseurs

Utilisez l'application Pont de services avec Services digitaux pour le secteur public pour permettre aux fournisseurs d'agences gouvernementales de créer et de publier des catalogues de services, de recevoir et d'exécuter des demandes générées par les consommateurs et d'établir des intégrations avec d'autres instances d'agences.

Un fournisseur d'agence gouvernementale peut utiliser Pont de services pour Services digitaux pour le secteur public faciliter divers types de communication entre lui et d'autres agences, tels que :

- Assistance technique
- Informations sur le ticket
- Gestion des subventions et du financement
- Différends

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Coordination de crise
- Partage sécurisé des données inter-agences
- Répartition de technicien sur site (nécessite un Intégration à Gestion des services sur site)

Pour plus d'informations sur la configuration Pont de services pour les fournisseurs, consultez .

[End]

Services digitaux pour le secteur public Pont de services pour les consommateurs

Utilisez l'application Pont de services avec Services digitaux pour le secteur public pour que vos consommateurs puissent effectuer toutes les demandes dont ils ont besoin.

Configurer Services digitaux pour le secteur public

Mis en place Services digitaux pour le secteur public pour permettre aux agents gouvernementaux et aux gestionnaires de services de fournir des services gouvernementaux aux citoyens, aux entreprises et à d'autres organismes.

Installation et configuration Services digitaux pour le secteur public

La configuration Services digitaux pour le secteur public implique plusieurs tâches principales :

- Installation et configuration de l'application Base des services digitaux pour le secteur public et du pack de contenu Performance Analytics
- Configuration d'un ou de plusieurs playbooks dans le Espace de travail configurable de CSM pour une utilisation avec Services digitaux pour le secteur public.
- Configuration de fonctionnalités supplémentaires pour une utilisation dans le secteur public, telles que Agent virtuel, Engagement Messenger et les définitions de service personnalisées.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les principales tâches de configuration suivantes à configurer Services digitaux pour le secteur public.

Tâches de configuration Services digitaux pour le secteur public

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer l'application Base des services digitaux pour le secteur public	Installez et configurez le module d'extension Base des services digitaux pour le secteur public de l'application (sn_gsm) à partir de .ServiceNow Store Il fournit les fonctionnalités du secteur public utilisées par les membres, les entreprises, les agents d'agence, les agents gouvernementaux et les gestionnaires de services gouvernementaux.
Installer le pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services	Installez le module d'extension Pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services (com.sn_public_sector_digital_services_pa) à partir du ServiceNow Store. Cette application fournit des tableaux de bord que les agents gouvernementaux et les gestionnaires de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration Services digitaux pour le secteur public (suite)

Tâche de configuration	Description
	services peuvent utiliser pour suivre les tickets gouvernementaux et surveiller les services gouvernementaux offerts aux membres et reçus par eux.
Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)	Installez et configurez l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) de manière à ce que vos agents puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.
Installer et configurer l'application Playbook de demande de service	Installez et configurez le module d'extension Playbook de demande de service de l'application (sn_gsm_srvc_req) à partir du ServiceNow Store. Elle fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de service non urgentes soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Installer et configurer l'application Information Request Playbook	Installez et configurez le module d'extension Information Request Playbook de l'application (sn_gsm_info_req) à partir du ServiceNow Store. Il fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes d'informations d'archives publiques soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations	Installez et configurez le module d'extension de l'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_license_permit) à partir du ServiceNow Store. Il fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution des demandes de licence et d'autorisation soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Installer et configurer l'application Playbook sur les avantages sociaux	Installez et configurez le module d'extension de l'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_license_permit) à partir du ServiceNow Store. Il fournit aux agents du gouvernement un flux de travail prédéfini pour l'examen des demandes pour les programmes de prestations sociales offerts par votre organisme.

Autres tâches de configuration

Outre l'installation de l'application et des playbooks pour le secteur public, vous pouvez configurer d'autres fonctionnalités pour une utilisation dans le secteur public :

ServiceNow® Agent virtuel

Agent virtuel, qui est inclus dans un abonnement pour le secteur public, fournit une assistance à l'utilisateur final par le biais de conversations automatisées dans des canaux de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Base des services digitaux pour le secteur public propose plusieurs composants prédéfinis pour le secteur public (blocs de rubriques) que les concepteurs de conversations peuvent utiliser pour créer Agent virtuel des conversations.

L'application Playbook de demande de service fournit une rubrique de conversation prédéfinie Agent virtuel , Créer une demande de service, pour aider les membres à soumettre des demandes de service non urgentes.

Pour plus d'informations sur la configuration Agent virtuel pour une utilisation dans le secteur public, reportez-vous à la section Configurer pour Public Agent virtuel Sector Digital Services.

Définitions du service

Une définition de service vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de demande de licence et d'autorisation à la liste des services proposés par votre agence pour résoudre cette demande.

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des définitions de service qui relient les services proposés par votre agence aux services demandés par un membre ou une entreprise. Lorsque vous créez une définition de service, vous pouvez configurer les processus de gestion des tickets, tels que les types de tickets, pour l'exécution de ces services.

Pour plus d'informations, consultez Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public.

Ré-étiqueter les éléments de menu après Espace de travail configurable de CSM la mise à niveau

Après la mise à niveau de votre instance vers une nouvelle version, il est possible que certains menus et éléments de Espace de travail configurable de CSM menu ne soient pas étiquetés de manière appropriée pour une utilisation dans le secteur public. Vous pouvez réétiqueter les éléments suivants pour une utilisation dans le secteur public en les modifiant dans les catégories de liste UX pour les organisations de clients et de services.

Pour plus de détails, voir Ré-étiqueter les éléments pour une utilisation dans le secteur public après une mise à niveau.

Installer et configurer l'application Base des services digitaux pour le secteur public

Installez l'application et configurez les Base des services digitaux pour le secteur public différentes fonctionnalités utilisées dans l'application.

En tant qu'administrateurs, effectuez les tâches d'administration suivantes pour installer l'application et configurer les Base des services digitaux pour le secteur public fonctionnalités clés. Une fois l'application Base des services digitaux pour le secteur public installée, les administrateurs configurent les offres de service public qui définissent les services disponibles sur demande et les agences qui les fournissent.

Installer des tâches pour Base des services digitaux pour le secteur public

Tâche	
Installer Base des services digitaux pour le secteur public	Installez Base des services digitaux pour le secteur public (sn_gsm) à partir de .ServiceNow® Store Il fournit ces fonctionnalités clés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer des tâches pour Base des services digitaux pour le secteur public (suite)

Tâche	
	• Portail des services publics: utilisé par les membres et les entreprises pour trouver, suivre et demander des services gouvernementaux. • Portail de services de l'agence: utilisé par les administrateurs et les gestionnaires pour gérer les emplacements d'agences internes et externes. • Espace de travail configurable de CSM: utilisé par les agents d'agence, les agents gouvernementaux et les gestionnaires de services gouvernementaux pour interagir avec et aider les membres, les entreprises et les contributeurs qui sont autorisés à représenter ou à aider les membres et les entreprises. Cet espace de travail nécessite une configuration pour une utilisation dans le secteur public.
Examiner et affecter des rôles aux utilisateurs du secteur public	Affectez des rôles du secteur public aux utilisateurs ou aux groupes configurés dans le Now Platform®. Pour plus d'informations sur le rôle, reportez-vous à la section Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public.
Configurer Base des services digitaux pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée	Utilisez la configuration guidée pour personnaliser le portail de services pour gouvernement utilisé par les citoyens, les entreprises et les agences ; configurer les pour les Espace de travail configurable de CSM agents ; et configurer d'autres fonctionnalités pour une utilisation dans le secteur public.
Configuration facultative de Public Sector Digital Services Core sans configuration guidée	Personnalisez le portail de services pour gouvernement et configurez le pour les Espace de travail configurable de CSM agents.
Configurer pour Public Agent virtuel Sector Digital Services	Configurez Agent virtuel de manière à ce que les concepteurs de conversation (auteurs de rubriques) puissent créer et modifier des conversations de chatbot pour les cas d'utilisation du secteur public. Permettez également à vos utilisateurs finaux de s'exécuter Agent virtuel dans le portail de services pour gouvernement et d'obtenir de l'aide pour les tâches en libre-service.
Configurer un service pour un membre, une entreprise ou une agence	Définissez le type de service public offert, la taxonomie de service et l'agence qui offre le service.

Installer Base des services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Base des services digitaux pour le secteur public (sn_gsm) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Base des services digitaux pour le secteur public dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

  L'application Base des services digitaux pour le secteur public nécessite un abonnement.

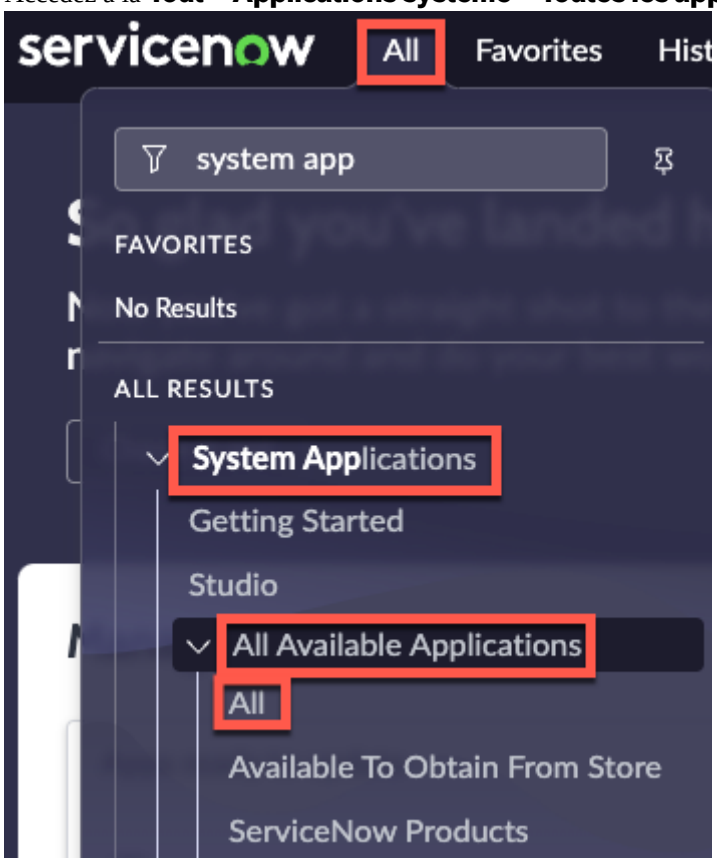
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Base des services digitaux pour le secteur public.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l'application Base des services digitaux pour le secteur public (sn_gsm) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Dans la liste située en regard du bouton **Installer** , les versions disponibles s'affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Utilisez la configuration guidée pour configurer l'application Base des services digitaux pour le secteur public . Si vous n'utilisez pas la configuration guidée, vous pouvez personnaliser le portail de services pour gouvernement et configurer le pour une Espace de travail configurable de CSM utilisation dans le secteur public en suivant les étapes de configuration facultatives pour Public Sector Digital Services Core.

Configurer Base des services digitaux pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée

Suivez les processus de configuration guidée pour configurer l'application Base des services digitaux pour le secteur public .

Avant de commencer

Installez l'application Public Sector Digital Services Core.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

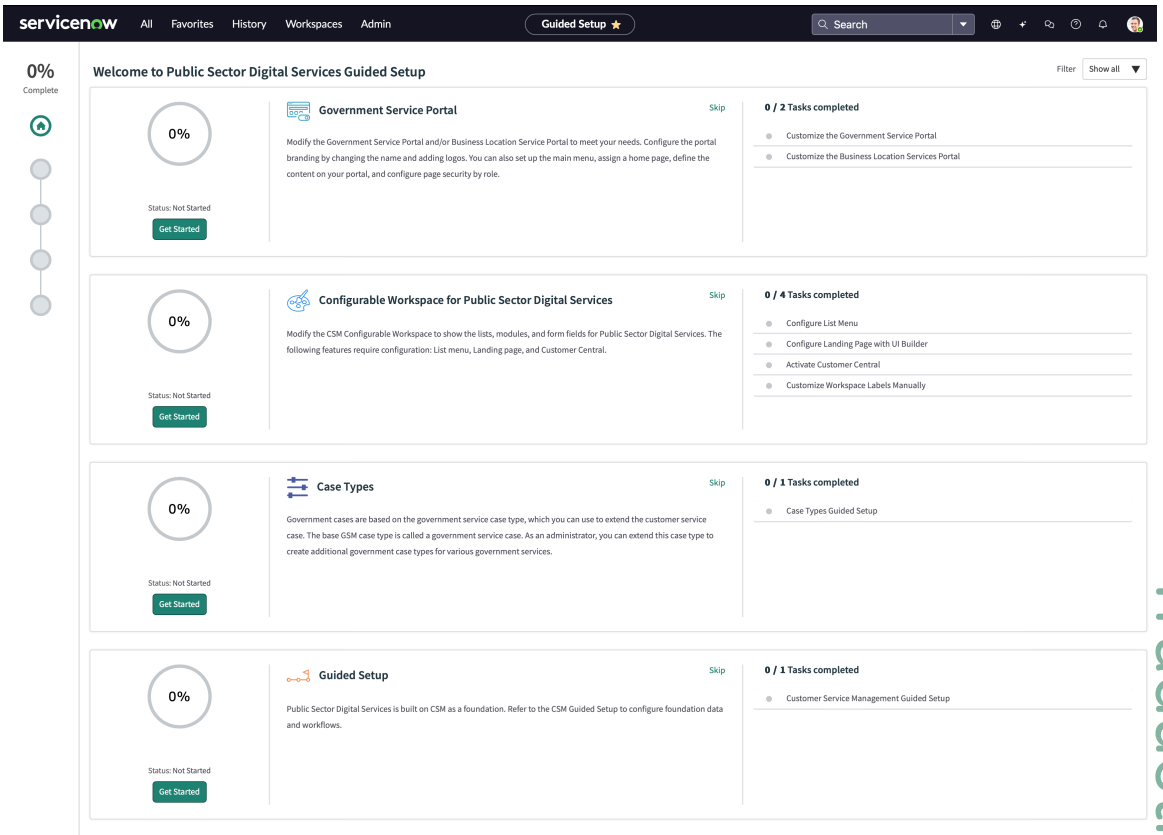
L'application Base des services digitaux pour le secteur public est construite sur l'application Gestion du service clientèle . Dans le cadre de la configuration guidée de l'application Base des services digitaux pour le secteur public , vous pouvez également utiliser la configuration guidée pour Gestion du service clientèle configurer les données et les workflows de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service membre** > **Administration** > **Configuration guidée**.
   La page de configuration guidée de Bienvenue dans Public Sector Digital Services s'affiche.
2. Passez en revue les sections Liste **Services digitaux pour le secteur public de vérification** de **mise en route** et de préconfiguration, qui fournissent des informations sur le processus de configuration et les diverses exigences à prendre en compte avant de mettre en œuvre le secteur public.
3. Sélectionnez **Premiers pas** pour commencer la configuration.
   La page de configuration affiche les différentes catégories de tâches de configuration à effectuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Pour chaque catégorie, sélectionnez **Démarrer** et terminez les tâches.

Que faire ensuite

Une fois les tâches de configuration terminées, vous pouvez installer d'autres applications pour le secteur public, telles que l'application Playbook pour les demandes de service et le pack de contenu Performance Analytics pour Public Sector Digital Services.

Configurer les rôles d'utilisateur dans Services digitaux pour le secteur public

L'application Services digitaux pour le secteur public utilise des rôles pour fournir l'accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, assurer la sécurité des données et établir différents types de relations entre les utilisateurs et les entités du secteur public. Ces rôles offrent différents niveaux d'accès aux données du secteur public, afin de maintenir la sécurité des données.

Services digitaux pour le secteur public fournit de nombreux rôles fonctionnels et granulaires que vous pouvez affecter aux utilisateurs du secteur public.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou à des groupes configurés dans le Now Platform®. Un utilisateur est une personne qui peut accéder à votre instance, et un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les utilisateurs associés à un groupe sont répertoriés comme membres de groupe. Une fois vos utilisateurs et vos groupes configurés, vous pouvez leur affecter des rôles.

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public.

Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs et à des groupes à l'aide de la configuration guidée, ou vous pouvez utiliser les fonctionnalités d'administration utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suivantes Now Platform pour créer des utilisateurs et des groupes et affecter les rôles appropriés dans le secteur public :

Configuration des utilisateurs, des groupes et des rôles

Vers	Reportez-vous à
Créer des utilisateurs et des groupes	• Créez un utilisateur . • Créez un groupe d'utilisateurs . • Ajouter un utilisateur à un groupe .
Affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes	• Affectez un rôle à un utilisateur . • Affectez un rôle à un groupe .

Étapes de configuration facultatives pour Base des services digitaux pour le secteur public

En tant qu'administrateur, vous pouvez personnaliser le portail de services pour gouvernement et configurer le pour l'application Espace de travail configurable de CSM sans utiliser la Base des services digitaux pour le secteur public configuration guidée.

Le portail de services pour gouvernement est conçu pour une utilisation dans le secteur public, mais vous pouvez personnaliser le portail en ajoutant votre propre marque, comme le nom et le logo d'une agence. Vous pouvez également configurer des éléments de l'espace de travail pour afficher des modules, des listes et des champs pour le secteur public, et activer d'autres fonctionnalités de l'espace de travail pour vos agents, telles que Centre client.

Personnaliser le portail de services pour gouvernement

Modifiez le Government Service Portal pour répondre à vos besoins, par exemple pour définir les marques du portail.

Avant de commencer

Vous pouvez personnaliser le portail de services pour gouvernement en suivant cette procédure ou en utilisant Configuration guidée pour Base des services digitaux pour le secteur public l'application.

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

Voici quelques-uns des composants que vous pouvez personnaliser :

- **Marques** : configurez les marques du portail pour donner à votre Portail de services pour gouvernement sa propre apparence. Par exemple, vous pouvez donner un nom à votre portail et ajouter votre logo.
- **Menus** : configurez le menu d'en-tête du portail pour configurer le menu principal, l'un des principaux contrôles de navigation pour vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Page d'accueil** : affectez une page d'accueil au portail .
- **Widgets** : utilisez les widgets du portail de services pour définir le contenu de votre portail.
- **Rôles** : configurez la sécurité des pages par rôle pour configurer les pages pour qu'elles soient publiques (aucune connexion requise) ou pour les filtrer par rôle d'utilisateur.

Configurer le Espace de travail configurable de CSM pour Services digitaux pour le secteur public

Modifier le Espace de travail configurable de CSM pour afficher les champs de listes, de modules et de formulaire pour Services digitaux pour le secteur public.

Certaines fonctionnalités de la configuration nécessitent une Espace de travail configurable de CSM utilisation avec Services digitaux pour le secteur public:

- Menu Liste
- Page de destination Secteur public
- Centre clientèle

Certaines fonctionnalités, telles que la redisposition automatique, qui restructure verticalement les pages de l'espace de travail configurable lorsque vous effectuez un zoom avant, sont disponibles automatiquement au niveau de la page. Toutefois, les administrateurs peuvent désactiver la redisposition automatique pour certaines expériences, pages ou pour l'ensemble de l'espace de travail configurable. Pour en savoir plus sur la désactivation de cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Reflow for Configurable Workspace .

Remarque :
Vous pouvez utiliser la configuration guidée pour configurer ces fonctionnalités de l'espace de travail configurable. Pour plus d'informations, voir Configurer Public Sector Digital Services Core à l'aide de la configuration guidée.

Configurer le menu Liste pour Services digitaux pour le secteur public

Ajoutez des options de menu liées au secteur public au menu Liste dans le Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

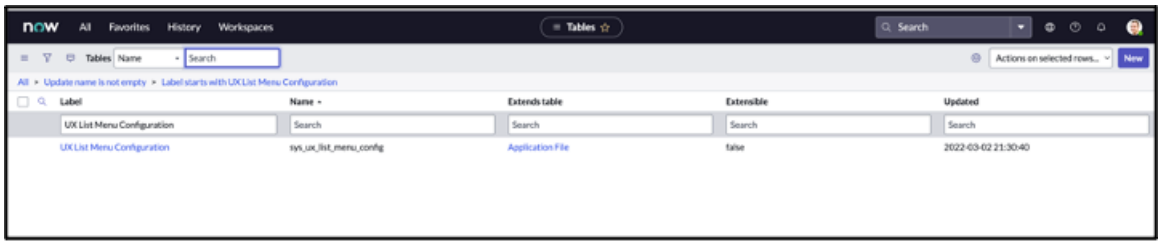
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour configurer le menu Liste, vous pouvez suivre cette procédure ou utiliser la configuration guidée pour l'application Base des services digitaux pour le secteur public .

Procédure

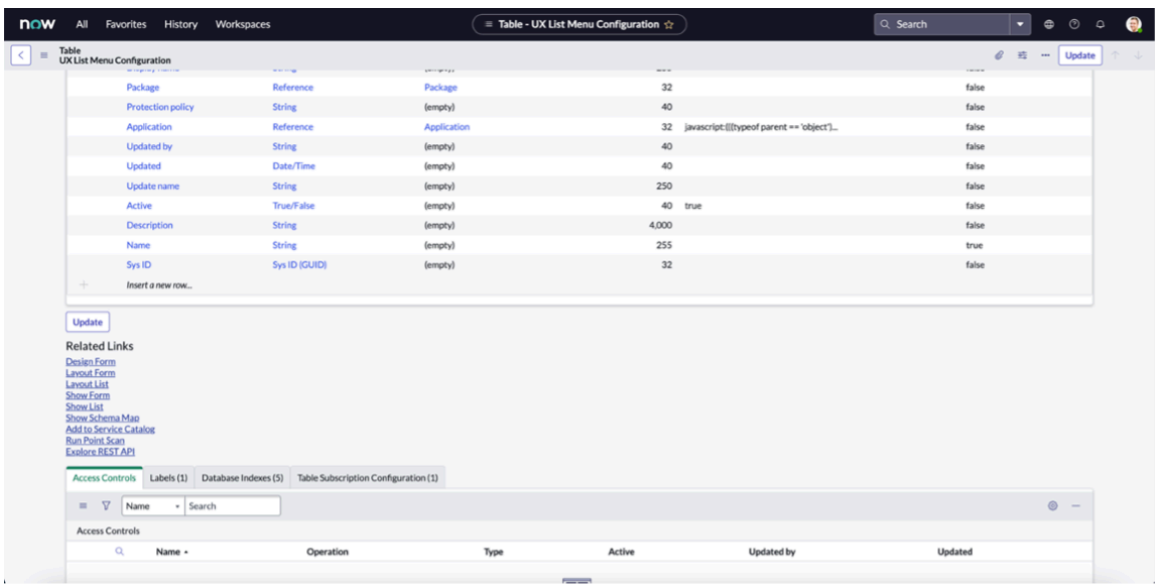
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans la table Tables [sys_db_object], sélectionnez l'icône **de recherche** en regard de la colonne **Étiquette** et, sous l'en-tête de colonne, saisissez Configuration du menu Liste UX.

Traduction automatique

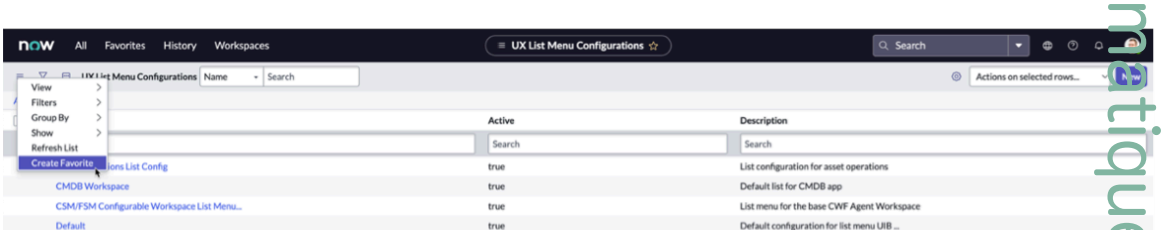
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans la table Liste de configuration du menu de liste UX, accédez à **Liens connexes** et sélectionnez **Afficher la liste.**



4. **Facultatif :** Dans le menu contextuel, sélectionnez **Créer un favori** pour ajouter un signet à la table Configurations du menu de liste UX afin de pouvoir y accéder rapidement si vous devez apporter des modifications ultérieurement.



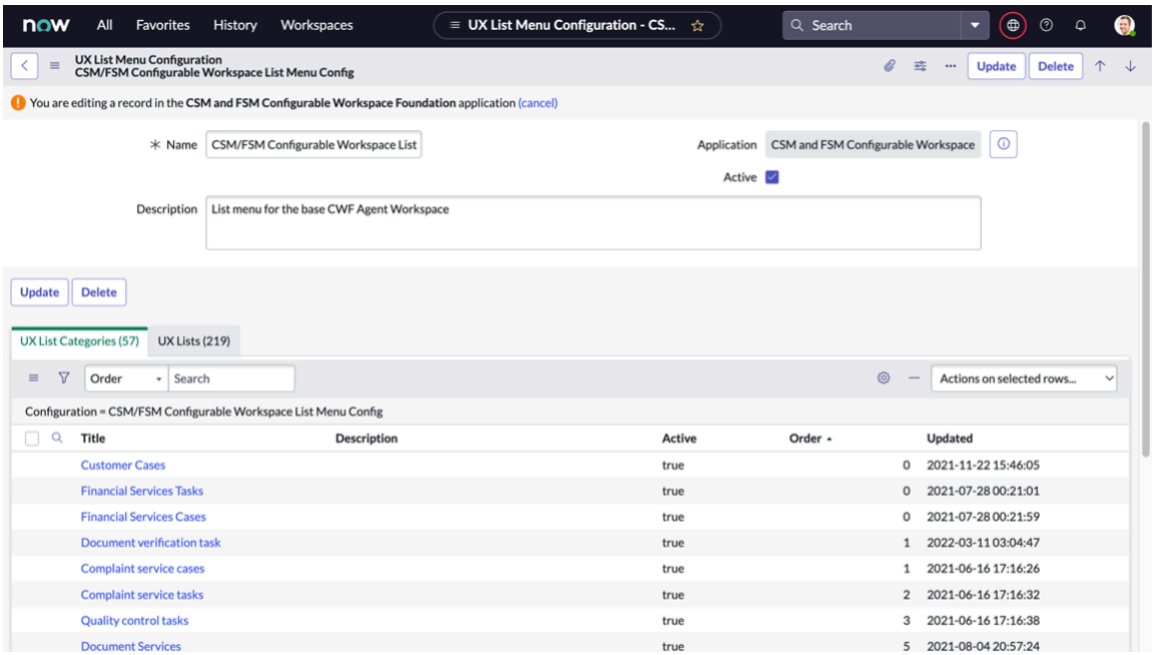
(Optional)

5. Supprimez les catégories qui ne sont pas applicables à Services digitaux pour le secteur public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l’enregistrement **du menu Liste de l’espace de travail configurable CSM/FSM** et accédez à l’onglet **Catégories de liste UX** .



b. Pour chacune des catégories suivantes, sélectionnez l’enregistrement de catégorie et changez la valeur Actif sur faux :

Remarque :
Si le message suivant s’affiche, sélectionnez **ici** pour modifier la page.



- Tickets
- Gestion des problèmes majeurs
- Tâches
- Accord sur les niveaux de service (SLA)
- Incidents
- Problèmes
- Changement
- Demandes
- Tâches du catalogue
- CMDB
- Surveillance des conversations

Que faire ensuite

Configurer la page de destination Secteur public à l’aide de Générateur d'IU.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la page de destination Secteur public avec Générateur d'IU

Utilisez les Générateur d'IU pour modifier certains champs de la page de destination Secteur public du Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

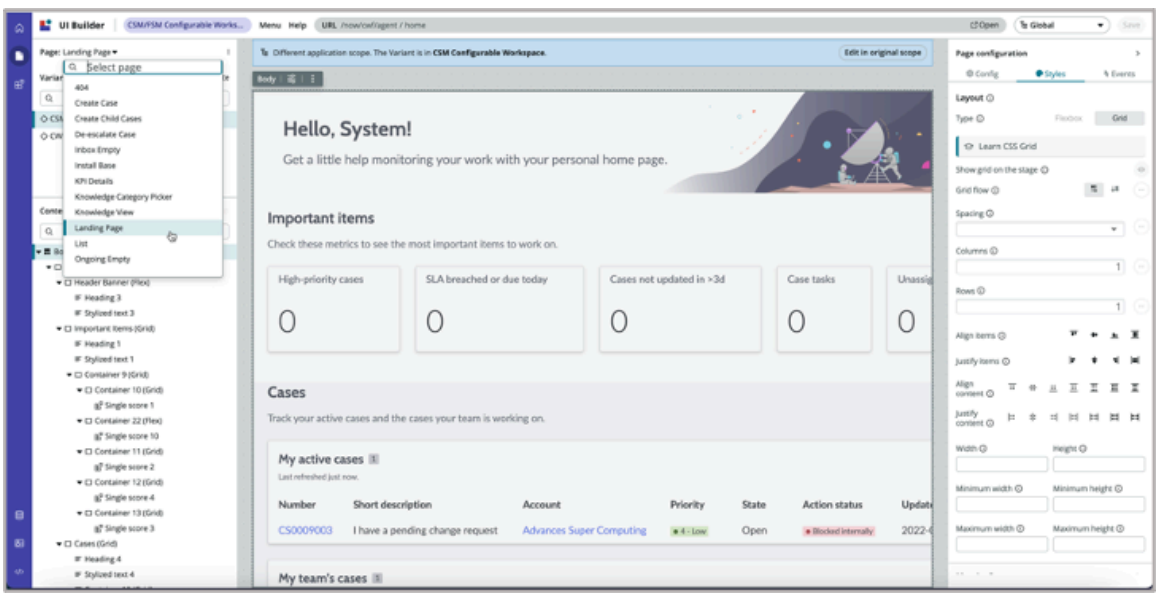
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Gestion du service client (CSM) page de destination donne aux agents une vue d'ensemble de leurs tickets nouveaux, affectés et à priorité élevée ainsi que des tickets affectés à leurs groupes. Remplacez certains champs de la page de destination par les champs pertinents pour Services digitaux pour le secteur public. Vous pouvez également ajouter ou modifier d'autres champs selon vos besoins. Pour en savoir plus sur l'utilisation de Générateur d'IU pour modifier des pages, consultez la rubrique Utiliser des pages .

Procédure

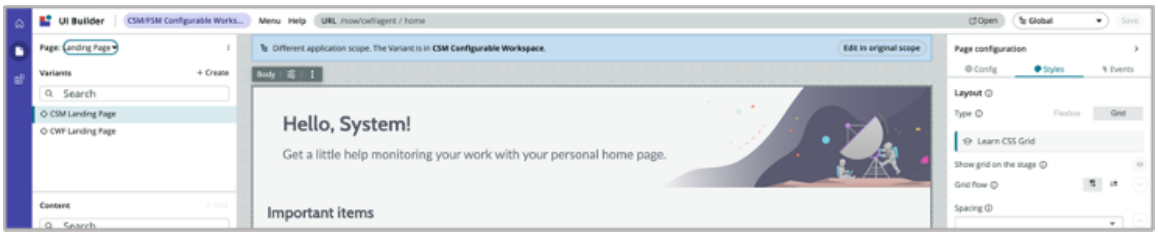
1. Accédez à **Tout** et, dans le filtre, saisissez **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez **Générateur d'IU**.
3. Accédez à la page de Gestion du service client (CSM) destination :
   a. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez l'**espace de travail configurable CSM/FSM**.
   b. Dans **le générateur d'IU**, accédez à **Page** > **Page de destination** et sélectionnez **Page de destination CSM**.



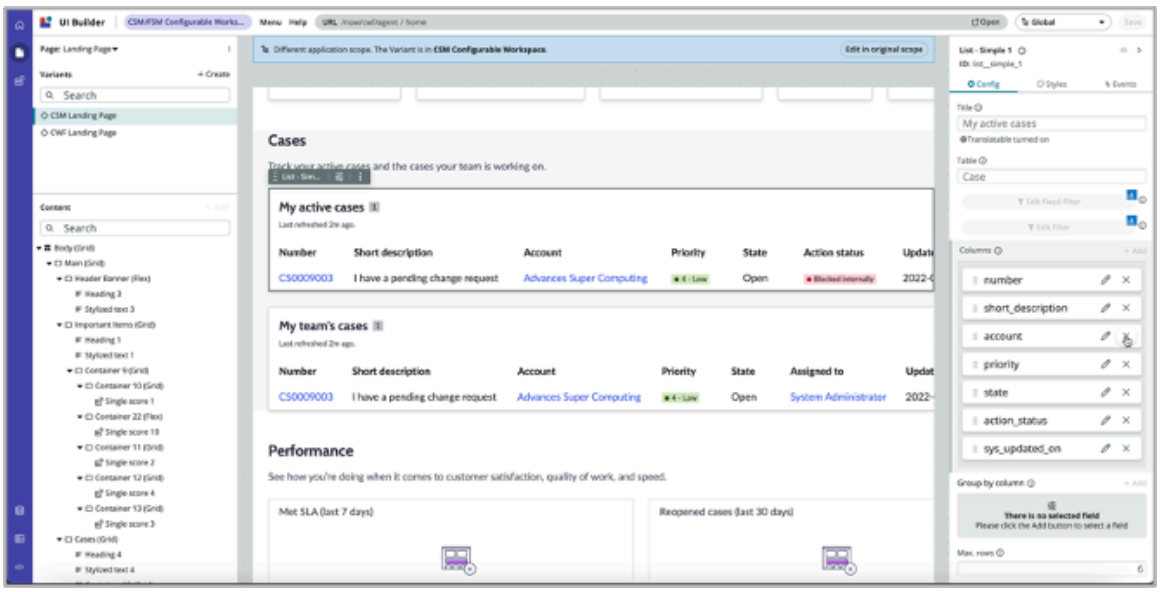
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le message qui s'affiche en haut de la page, sélectionnez **Modifier dans le champ d'application d'origine**.

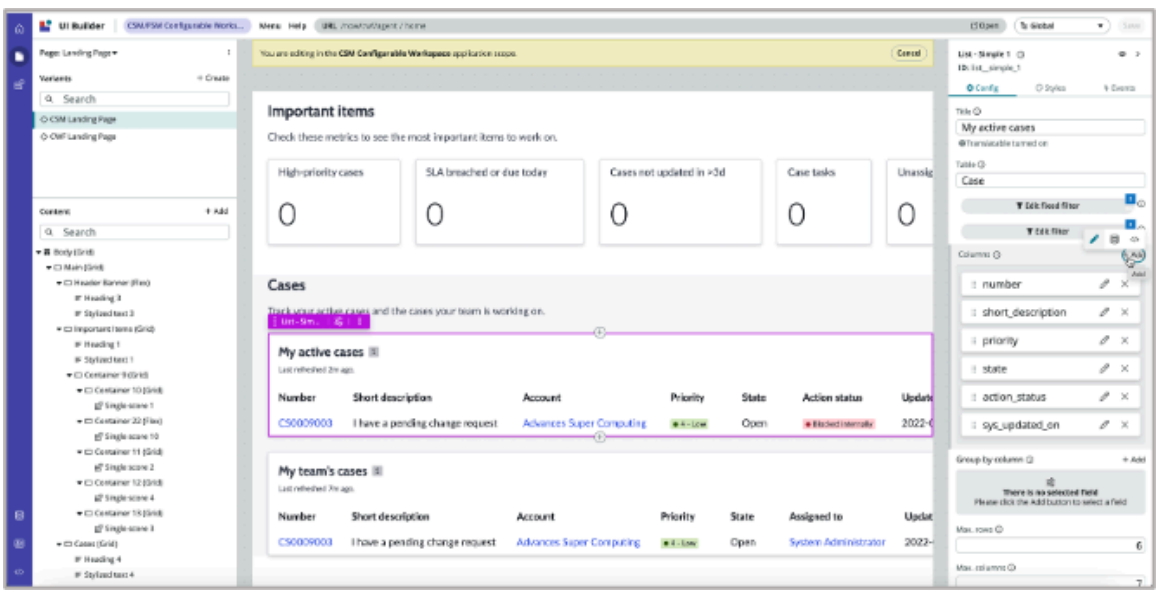


4. Dans la Gestion du service client (CSM) page de destination, sélectionnez le composant **Mes tickets actifs** et, dans l'onglet **Configuration** du volet Configuration, **supprimez le champ** Compte des **colonnes**.



5. Ajoutez le champ **Membre** :

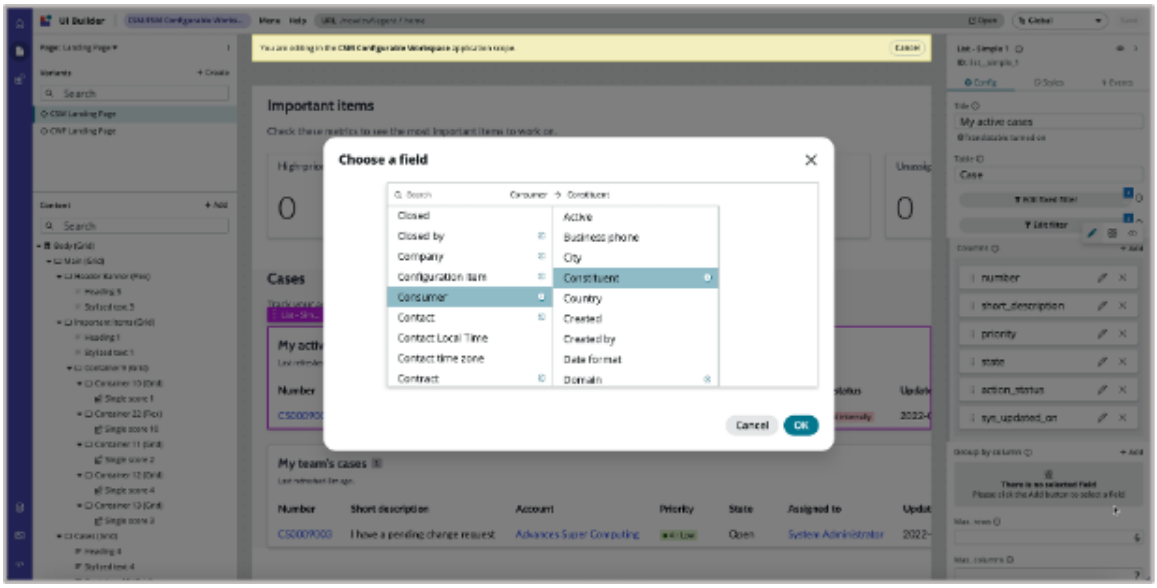
a. Dans le volet de configuration, sélectionnez **+Ajouter** dans la liste **Colonnes** pour ouvrir le sélecteur de champ.



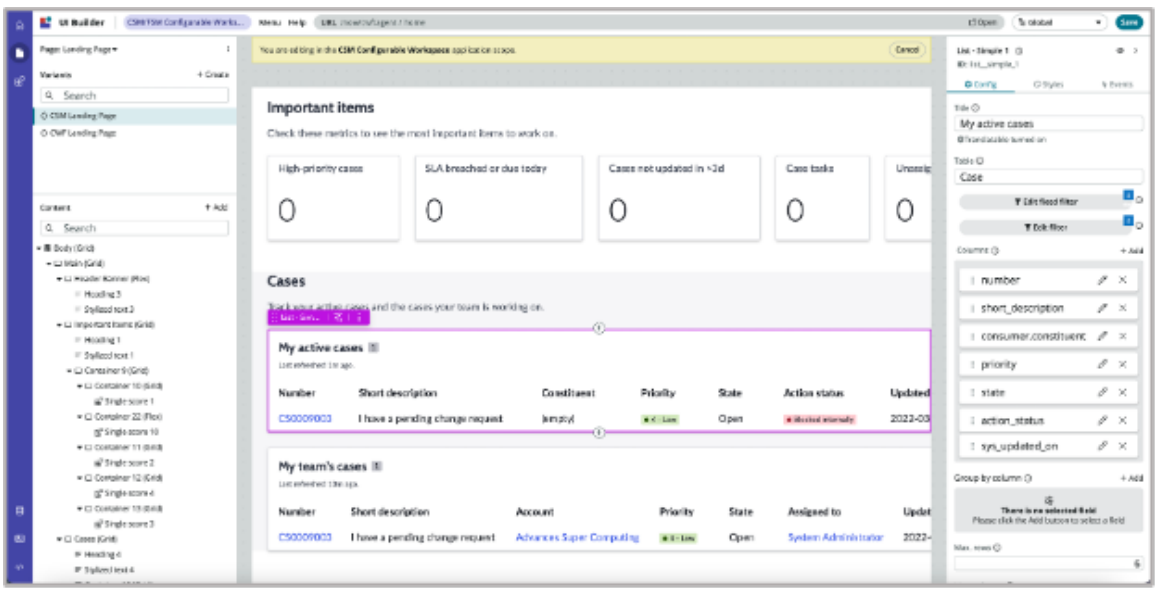
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans la liste Choisir un champ, sélectionnez **Consommateur** > **Membre**, puis sélectionnez **OK.**



c. Dans le volet Configuration, réorganisez les colonnes en déplaçant **consommateur.membre** sous **courte.description**.



6. Répétez les étapes 3 et 4 pour modifier le composant **Tickets de mon équipe**.

7. Apportez d'autres changements de page selon vos besoins.

8. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements apportés à la page de destination.

Activer le Centre client pour afficher les informations de profil

Installez Centre client à l'aide Service client de Configuration guidée pour que les agents disposent d'une vue complète des informations sur les membres, les entreprises ou les agences dans Public Sector Digital Services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Centre client affiche tous les points de contact dont un membre, une entreprise ou une agence dispose avec un centre gouvernemental ou une agence gouvernementale sous la forme de cartes d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Dans la section **Centre client - Informations client pour l'espace de travail configurable CSM**, recherchez la liste des tâches de configuration de l'espace de travail configurable.
3. Sélectionnez **Activer le centre client** pour installer le module d'extension.

   Après l'installation, l'un des onglets suivants est disponible sur l'enregistrement d'interaction :

   - L'onglet **Informations sur le citoyen** lorsque le champ **Citoyen** est renseigné.
   - L'onglet **Informations sur l'entreprise** lorsque le champ **Entreprise** est renseigné.
   - L'onglet **Informations sur l'agence** lorsque l'onglet **Agence** est renseigné.

   Vous pouvez apporter d'autres changements à cette mise en page si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Configurer la vue Informations sur le client à l'aide de l'espace de travail configurable CSM .

Définir une vue par défaut pour les éléments reçus dans la Services digitaux pour le secteur public plateforme

Personnalisez la vue par défaut dans l'espace de travail de la Services digitaux pour le secteur public plateforme afin que la liste connexe des éléments reçus s'affiche sous un enregistrement d'entreprise, de membre ou d'agence.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement d'une entreprise, d'un membre ou d'une agence dans la Services digitaux pour le secteur public plateforme.
2. Sélectionnez l'icône des contrôles de liste ( ) et placez le pointeur de la souris sur **Vue**.
3. Sélectionnez **PSDS** dans le menu.

Résultats

La vue utilisateur est changée et la liste connexe des éléments reçus est visible.

Configurer les parties associées pour les éléments reçus

Ajoutez des parties associées à un élément reçu dans l'application Services digitaux pour le secteur public afin que les contacts, entreprises, membres ou agences puissent obtenir le niveau d'accès correct pour effectuer les actions dont ils ont besoin pour un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à et Espace de travail configurable de CSM sélectionnez l'icône  dans la barre latérale.
2. Accédez à la **Élément reçu** > **Tout**.
3. Sélectionnez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter les parties connexes.
4. Dans la liste connexe Parties associées, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement des parties connexes

Champ	Description
Type	Type de partie associée. Le type de partie associée peut être un contact, un consommateur ou un utilisateur contributeur. Vous pouvez sélectionner parmi la liste des configurations de parties associées pour les tickets fournis avec le système de base : ○ Activité autorisée ○ Contact autorisé ○ Membre autorisé ○ Ménage autorisé ○ Organisme autorisé ○ Utilisateur autorisé ○ Membre(s) répertorié(e) ○ Agence répertoriée
Ticket	Numéro de ticket généré automatiquement.
Entreprise, membre, ménage ou utilisateur	Contact responsable du ticket.
Responsabilité	Niveau d'accès aux informations sur le ticket. Lorsque vous sélectionnez le type de partie associée, la responsabilité associée est ajoutée par défaut. Si le type de partie associée est modifié, la responsabilité qui correspond au type de partie associée est mise à jour en conséquence. **Remarque :** Si le type de partie associée est sélectionné mais que le champ de responsabilité n'est pas automatiquement renseigné, vos contacts n'ont pas accès au produit vendu (service reçu) et au ticket associé.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les parties liées sont ajoutées au ticket.

Résultats

Une fois qu'une partie associée est ajoutée au ticket en tant que mandataire disposant d'un rôle fonctionnel, elle peut effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fermez un ticket.
- Créez un ticket pour le service reçu (produit vendu).
- Réception de notifications de mises à jour de ticket.
- Mettez à jour les tâches de ticket visibles par le client.
- Ajout de commentaires et de pièces jointes supplémentaires.
- accepter ou rejeter une solution ;

Configurer pour Public Agent virtuel Sector Digital Services

Configurez de ServiceNow® Agent virtuel manière à ce que les concepteurs de conversation (auteurs de rubriques) puissent créer et modifier des conversations automatisées pour les cas d'utilisation du secteur public. Permettez également à vos utilisateurs finaux de s'exécuter Agent virtuel dans le portail de services pour gouvernement et d'obtenir de l'aide pour les tâches en libre-service.

Que faire avant de créer des rubriques pour les Agent virtuel cas d'utilisation du secteur public

En tant qu'administrateurs ou auteurs de rubriques (utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin), vous pouvez effectuer les opérations suivantes avec Agent virtuel:

- Utilisez des conversations prédéfinies et des blocs de rubriques (composants qui exécutent des flux secondaires ou des fonctions communes dans une conversation). Des conversations et des blocs de rubriques prédéfinis sont disponibles avec la plateforme, le module d'extension Agent virtuel Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) et Playbook de demande de service l'application. Des blocs de rubriques Secteur public prédéfinis sont disponibles avec l'application Base des services digitaux pour le secteur public .
- Créez vos propres sujets de conversation personnalisés pour le secteur public. Vous pouvez dupliquer des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis, puis les personnaliser selon vos besoins.

Avant que vous ou vos auteurs de rubriques (utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin) ne créiez ou ne modifiiez Agent virtuel des conversations, remplissez les conditions préalables suivantes pour utiliser des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis dans Concepteur d'agent virtuel:

- Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) pour accéder aux rubriques et aux blocs de rubriques de la plateforme, puis exécutez Concepteur d'agent virtuel.
- Activez le module d'extension Customer Service Virtual Agent (com.sn_csm.virtualagent) pour accéder aux conversations et aux blocs de rubriques Customer Service Management prédéfinis.
- Familiarisez-vous avec le Concepteur d'agent virtuel pour créer et mettre à jour des rubriques de conversation.
- Installer Base des services digitaux pour le secteur public Application permettant d'accéder aux blocs de rubriques du secteur public qui peuvent être utilisés dans les conversations du secteur public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installer Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public pour accéder à la rubrique prédéfinie, **Créer une demande de service**.
- Installer Playbook pour les licences et les autorisations pour Services digitaux pour le secteur public pour accéder à la rubrique prédéfinie, **Démarrer une demande de licence/d'autorisation**.

Configurer les Agent virtuel conversations pour les utilisateurs du secteur public

En tant qu'administrateurs ou auteurs de rubriques (utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin), vous pouvez déployer des rubriques de conversation prédéfinies pour vos utilisateurs finaux, telles que la rubrique **Créer une demande de service** fournie avec l'application, ainsi que des Playbook de demande de service rubriques de conversation personnalisées que vous créez.

Ces blocs sont des flux secondaires qui exécutent des éléments conversationnels ou des tâches courantes dans une conversation, telles que l'ajout ou la récupération d'enregistrements. Les blocs de rubriques permettent aux auteurs de rubriques d'ajouter des fonctions standard aux Agent virtuel conversations, simplifiant ainsi la conception et la maintenance des conversations.

1. Configurez Messagerie instantanée d'agent dans le portail de services pour gouvernement
   a. Accédez à **Tout** >**Service Portal** >**Messagerie instantanée d'agent**.
   b. Localisez **la messagerie instantanée GSP** et cochez la case pour définir l'enregistrement sur **Actif**.
2. Dans Concepteur d'agent virtuel, recherchez le bloc de rubriques correspondant.
   - Pour Playbook de demande de service les demandes, recherchez et sélectionnez **Créer une demande de service**.
   - Pour Playbook pour les licences et les autorisations les demandes, recherchez et sélectionnez **Démarrer une demande de licence/d'autorisation**.
3. Sélectionnez **Publier** pour définir le bloc de rubriques sur Actif et le rendre disponible à vos utilisateurs finaux. Pour plus d'informations sur la création et la publication de Agent virtuel rubriques, reportez-vous à la section Publish a Virtual Agent topic .

Pour plus d'informations sur l'utilisation des rubriques dans Concepteur d'agent virtuel, voir Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel .

Exemples de Agent virtuel rubriques

L'application Base des services digitaux pour le secteur public fournit plusieurs blocs de rubriques du système de base que vous pouvez utiliser dans les conversations du secteur public :

- Service rapide pour le membre : demande aux membres de sélectionner un type de service gouvernemental.
- Créer des membres supplémentaires pour le secteur public – Invite les membres à ajouter d'autres personnes qui ont un intérêt autorisé dans un problème ou un dossier.

Service d'invite pour le bloc de rubriques du membre

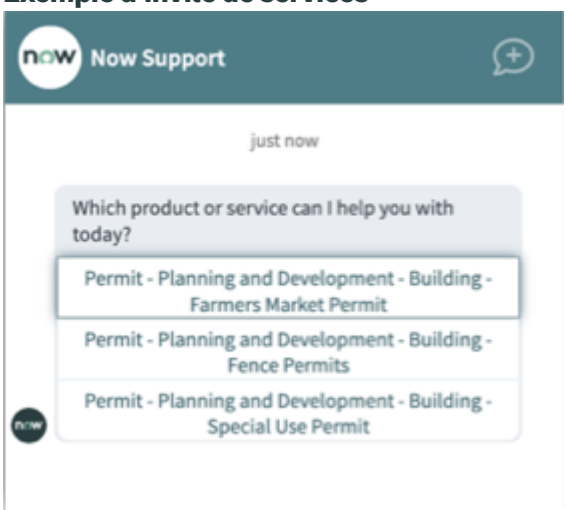
> Utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation pour demander aux membres de sélectionner un service dans une liste de services gouvernementaux disponibles, par exemple des permis ou des licences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez le module d'extension Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

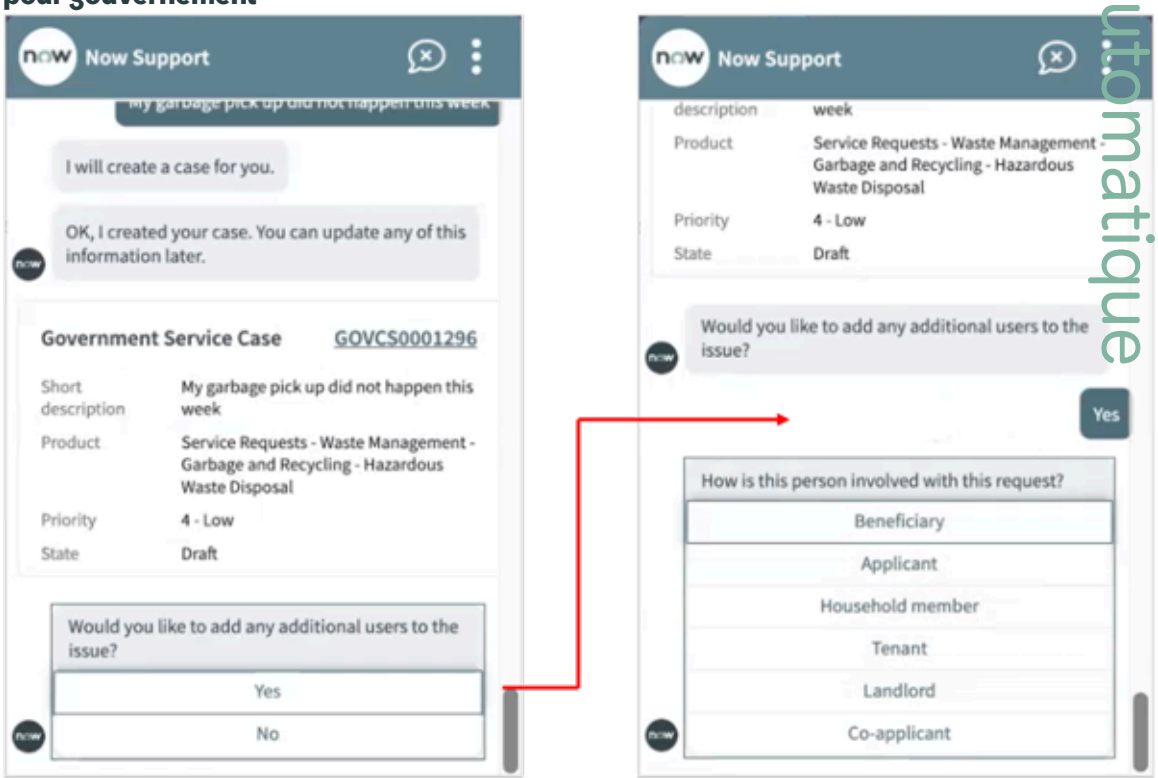
Exemple d'invite de services



Créer un bloc de rubriques Membres supplémentaires pour le secteur public

Utilisez ce bloc de rubriques pour permettre à vos électeurs de spécifier d'autres personnes, telles que des membres de la famille ou d'autres personnes autorisées, qui peuvent consulter un ticket ou un problème. Activez le module d'extension Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

Exemples d'invites pour l'ajout de membres à un ticket de service pour gouvernement



Lorsque vous utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation, vous spécifiez les paramètres d'entrée de la rubrique d'origine (appel) vers le bloc de rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée Membres supplémentaires du secteur public

Paramètre	Description
case_id	Sys_id de l'enregistrement de ticket du secteur public créé.
case_type	Extension du service de base pour le secteur public.

Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques et sur la façon de les utiliser dans Agent virtuel les conversations, voir Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques

Configurer un service pour un membre, une entreprise ou une agence

Configurez le Services digitaux pour le secteur public catalogue de services de manière à définir le type de service public proposé, la taxonomie de service et l'agence qui offre le service.

Avant de commencer

Remarque :
Déterminez quels champs contiennent des informations sensibles et comment les chiffrer pour protéger les données sensibles.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catégories**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez l'élément de catalogue à modifier.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catalogue de services publics

Champ	Description
Nom	Nom de la fonction publique.
Catalogue	Catégorie de produits à laquelle appartient le service. Si ce champ est vide, sélectionnez **Service pour gouvernement**.
Catégorie	Indique le type de service public.
Demande	Périmètre de l'application du service. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ Base des services digitaux pour le secteur public ○ Playbook pour les licences et les autorisations ○ Information Request Playbook ○ Playbook de demande de service
Statut	Statut de la fonction publique. Mappé dans le champ actif comme : ○ Disponible = vrai ○ Non disponible = faux
Description brève	Brève description de la fonction publique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description de la fonction publique.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer pour Playbooks Engagement Messenger

Configurez certains Engagement Messenger paramètres pour permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer et de suivre des demandes. Avec Engagement Messenger, les utilisateurs du secteur public peuvent accéder à des fonctionnalités de libre-service et de messagerie instantanée à partir d'applications Web tierces en dehors de l'environnement ServiceNow .

- Créez un module Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur l'implémentation Engagement Messenger , consultez Configurer Engagement Messenger.
- Familiarisez-vous avec la personnalisation du Engagement Messenger module. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la configuration des fonctionnalités d'Engagement Messenger .
- Activez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Activez le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot), qui nécessite un abonnement.
- Activez le module d'extension Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent), qui nécessite un abonnement.

Configurer pour Playbook de demande de service l'application Engagement Messenger

Configurez Engagement Messenger les paramètres de création et de suivi des demandes de service non urgentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_csm_ec.ec_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent créer et suivre les demandes de service dans Engagement Messenger. Ils peuvent choisir parmi un catalogue de demandes de service prédéfinies fournies avec l'application Service Request Playbook. S'il Agent virtuel est implémenté, ils peuvent utiliser la conversation prédéfinie Agent virtuel , Créer une demande de service, pour soumettre et mettre à jour des demandes de service non urgentes à partir de Engagement Messenger. Vous devez activer le catalogue de services pour gouvernement et cette conversation prédéfinie Agent virtuel dans Engagement Messenger.

Procédure

1. Dans Engagement Messenger, accédez à **Tout** > **Engagement Messenger** > **Modules**.
2. Personnalisez la fonctionnalité de catalogue pour utiliser le Catalogue de services pour gouvernement qui fournit les services non urgents pré-packagés que les utilisateurs peuvent choisir lors de la création d'une demande de service.
   a. Dans la section **Fonctionnalités** , ouvrez la fonctionnalité **Catalogue** .
   b. Sélectionnez **Modifier** pour rechercher, puis ajouter le catalogue de services pour gouvernement.
3. Personnalisez la fonctionnalité de messagerie instantanée en activant la conversation prédéfinie Agent virtuel pour la création d'une demande de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section **Fonctionnalités** , ouvrez la fonction **Chat** .

b. Sous **Messagerie instantanée de référence**, recherchez et sélectionnez la rubrique **de conversation Créer une demande de service** .

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Composants installés avec Base des services digitaux pour le secteur public

Plusieurs types de composants tels que des tables, des rôles d'utilisateur et des flux sont installés lorsque vous activez le module d'extension Base des services digitaux pour le secteur public .

Les modules d'extension suivants sont activés lorsque vous activez le module d'extension Base des services digitaux pour le secteur public (sn_gsm) :

- Composants d'interface utilisateur pour portails clients (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Modèle de soutien d'agence (com.sn_agency_support_model)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Portail de service clientèle (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les rôles installés lors de l'activation du module d'extension, reportez-vous à la Base des services digitaux pour le secteur public section Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public.

Tables installées

Tables installées avec Services digitaux pour le secteur public

Table	Description
Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Table de ticket de service public **Remarque :** Cette table est une extension de la table Ticket [sn_customerservice_case].
Profil du membre [sn_gsm_constituent_profile]	Table du profil du membre
Définition du service [sn_case_type_selection_list]	Table de définition du service **Remarque :** Cette table est une extension de la table Modèle de produit [cmdb_model].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Services digitaux pour le secteur public (suite)

Table	Description
Demande d'enregistrement du business [sn_gsm_business_registration]	Table pour une nouvelle demande d'enregistrement d'entreprise

Flux installés

Flux installés avec Services digitaux pour le secteur public

Flux	Description
Créer bloqué par l'enregistrement si la tâche de ticket est associée à un ticket gouvernemental [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	Crée un enregistrement bloqué par si la tâche de ticket est associée à un ticket gouvernemental.
Créer bloqué par l'enregistrement si le ticket gouvernemental nécessite des informations sur le client [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	Crée un enregistrement bloqué par si le ticket gouvernemental a besoin de plus d'informations sur le client.
Résoudre bloqué par l'enregistrement si la tâche de ticket est fermée et associée à un ticket public [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	Supprime l'enregistrement bloqué par pour le ticket gouvernemental associé si le ticket gouvernemental est résolu.
Résoudre le problème bloqué par l'enregistrement si des informations sur l'utilisateur sont fournies pour un ticket gouvernemental [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	Supprime l'enregistrement bloqué par si la tâche de ticket est fermée.

Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public

L'application Base des services digitaux pour le secteur public utilise des rôles pour fournir l'accès aux informations, identifier les utilisateurs internes et externes, maintenir la sécurité des données et établir différents types de relations entre les utilisateurs.

Rôles principaux

Rôles des membres

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
constituant [sn_gsm.constituant]	Permet aux membres de demander des services et de gérer leurs informations, les tickets de service gouvernemental et les services reçus.	• sn_install_base.consommateur_autorisé_produit_v • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles des membres (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
constituent_agent [sn_gsm.agent_membre]	Permet aux agents d'effectuer les actions suivantes : • Lire, écrire et mettre à jour les tickets de service pour gouvernement pour tous les membres. • Lire, écrire et mettre à jour les enregistrements des membres.	• sn_gsm.visionneur_rapport_reportage • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offer_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.rédacteur_membre_ • interaction_agent
constituent_contributor [sn_gsm.contributeur_membre]	Permet aux utilisateurs de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quel membre.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
constituent_admin [sn_gsm.administrateur_membre]	Fournit aux agents un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements de membres.	sn_gsm.rédacteur_membre_
constituent_writer [sn_gsm.écrivain_membre]	Permet aux agents d'accéder à la création, à la lecture et à la mise à jour des enregistrements des membres.	sn_gsm.visionneur_membre_
Licences et autorisations Rédacteur de base d'installation [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	Permet d'accéder en création, en lecture et en écriture aux éléments de base d'installation.	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituent_viewer [sn_gsm.visionneur_membre]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux enregistrements des membres.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Licences et autorisations Base d'installation Visionneuse d'élément	Ce rôle fournit un accès en lecture aux	sn_gsm.visionneur_rapport_reportage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles des membres (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	éléments de base d'installation	

Rôles d'entreprise

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
business_contact [sn_gsm.business_contact]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des services et de gérer les informations, les tickets de service pour gouvernement et les services reçus.	• sn_customerservice.consumer • sn_install_base.consommateur_autorisé_ • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	Fournit à une personne concernée de l'entreprise un accès administrateur à un compte professionnel. Ce rôle a accès à toutes les données du compte professionnel.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.contact_professionnel
business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]	Permet à une personne concernée de l'entreprise de gérer les tickets de service pour gouvernement pour un compte professionnel et les comptes enfants associés. Ce rôle peut effectuer les actions suivantes : • Créez un ticket au nom d'un autre contact professionnel. • Affichez une liste de tickets appartenant à l'entreprise.	• sn_customerservice.customer_case_man • sn_gsm.contact_professionnel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Modifier les tickets appartenant à l'entreprise.	
business_contributor [sn_gsm.contributeur_business]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quelle entreprise.	• sn_customerservice.contributeur_relation • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_cor
business_partner [sn_gsm.partenaire_commercial]	Permet aux partenaires commerciaux de créer, d'afficher et de modifier des tickets de service pour gouvernement à partir de leur propre compte ou d'un compte professionnel auquel ils sont associés.	• sn_customerservice.partner • sn_gsm.contact_professionnel
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	Fournit à une personne concernée de l'entreprise un accès administrateur à un compte partenaire. Cet utilisateur peut accéder à toutes les données du compte partenaire et aux tickets de service pour gouvernement créés par les partenaires.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.partenaire_business • sn_gsm.contact_professionnel • sn_gsm.business_contact_admin
business_agent [sn_gsm.business_agent]	Permet aux agents d'effectuer les actions suivantes : • Lisez, écrivez et mettez à jour les tickets de service pour gouvernement pour tous les comptes professionnels.	• sn_gsm.visionneur_rapport_reportage • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offer_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.écrivain_entreprise • interaction_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'entreprise (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Lire, écrire et mettre à jour des enregistrements commerciaux.	
Apporteur d'activité Avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_business]	Permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets d'avantages sociaux au nom de n'importe quelle entreprise. Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur pour le compte des clients.	• sn_gsm.contributeur_business • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator

Rôles d'agent d'agence

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
agency_agent [sn_gsm.agent_agence]	Permet aux agents d'agence de créer et d'exécuter des tickets de service pour gouvernement pour les entreprises et les contacts professionnels associés à l'agence.	sn_customerservice.sv[illegible]ocation_a
agency_constituent_agent [sn_gsm.agent_membre_agence]	Permet aux agents d'agence de créer et de remplir des tickets de service gouvernemental pour les membres et les ménages associés à l'agence.	sn_customerservice.sv[illegible]ocation_c
Licence et autorisation : agent constituant [sn_gsm_lic_prmt.agent_membre]	Permet aux utilisateurs de travailler sur des tickets de licence et d'autorisation pour tous les membres. Elle inclut la possibilité de lire/écrire/mettre à jour tous les tickets de licence et d'autorisation et les enregistrements des membres	• sn_gsm.agent_constituent_ • sn_gsm_lic_prmt.case_writ • sn_gsm_lic_prmt.visionneu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
agency_contributor [sn_gsm.contributeur_agence]	Permet aux agents d'agence de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de l'agence.	• sn_customerservice.servic • sn_gsm.contributor_creato • sn_customerservice.case_a
Contributeur de l'agence de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.contributeur_agence]	Permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets de licence et d'autorisation pour leur organisation de service (emplacement professionnel). Ce rôle est agnostique à interne et externe.	• sn_gsm.contributeur_agen • sn_gsm_lic_prmt.contribute
agency_manager [sn_gsm.gestionnaire_agence]	Permet à un gestionnaire d'agence d'effectuer les actions suivantes : • Créez et mettez à jour des tickets de service gouvernemental pour les électeurs, les ménages, les contacts professionnels et professionnels. • Gérez les données des membres et des ménages associés aux agences au sein de la hiérarchie des agences. • Gérez les données des entreprises et des contacts associés aux agences au sein de la hiérarchie des agences.	• sn_customerservice.svc_lo • sn_gsm.agent_agence • sn_gsm.agent_membre_ag
Responsable de l'agence de licences et d'autorisations [sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire_agence]	Permet aux utilisateurs de gérer les données des agences dans la hiérarchie d'agences du gestionnaire.	• sn_gsm.gestionnaire_agen • sn_gsm_lic_prmt.agent_me • sn_gsm_lic_prmt.agent_ag
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	Permet aux utilisateurs de créer, de mettre à jour, d'afficher et d'approuver des tickets. Leur permet d'enregistrer et de supprimer du personnel dans toutes les agences qu'ils gèrent.	• "sn_gsm.business_contribu • sn_gsm.contributeur_agen • sn_gsm.contributeur_mem • sn_gsm.contributeur_agen

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_gsm.manager_agence_c • sn_customerservice.svc_lo »
Gestionnaire d'agence de licences et d'autorisations Contributeur [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	Permet aux utilisateurs de créer, de mettre à jour, d'afficher et d'approuver des tickets. Ils peuvent également enregistrer et supprimer du personnel dans toutes les agences qu'ils gèrent.	• sn_gsm_lic_prmt.contribute • sn_gsm_lic_prmt.contribute • sn_gsm_lic_prmt.contribute • sn_gsm_lic_prmt.contribute • sn_gsm_lic_prmt.manager_ • sn_gsm.agency_manager_c
relationship_manager [sn_gsm.gestionnaire_relation_agence]	Permet aux utilisateurs d'afficher les tickets de toutes les agences externes où ils ont location_relationship_manager responsabilité.	• sn_bus_loc.location_relatio • sn_gsm.agency_manager_c
Responsable de l'agence de licences et d'autorisations Core [sn_gsm_lic_prmt.manager_agence_core]	Rôle granulaire pour gérer les enregistrements du personnel de l'agence et les relations du personnel avec les entreprises, les membres et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	• sn_gsm.manager_agence_c • contract_manager
Gestionnaire des relations avec l'agence de licences et d'autorisations [sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire_relation_agence]	Permet aux utilisateurs d'afficher les tickets de toutes les agences externes où ils ont location_relationship_manager responsabilité.	• sn_gsm.agency_relationshi • sn_gsm_lic_prmt.agency_m
service_manager [sn_gsm.service_manager]	Permet à un gestionnaire de services d'effectuer les actions suivantes : • Gérez tout le travail effectué par les agents travaillant sur les tickets de service pour gouvernement. • Lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les tickets de service pour gouvernement • Lisez, écrivez, mettez à jour et supprimez tous les enregistrements	• sn_gsm.service_offer_admi • sn_gsm.service_offer_write • sn_gsm.agent_constituent_ • sn_gsm.administrateur_cor • sn_gsm.agent_business_ag

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des membres, des entreprises et des agences.	
Agent de tâche de ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et d'exécuter des tickets de licence et d'autorisation pour les membres et les ménages de l'agence de l'agent.	• sn_gsm_lic_prmt.contribut • sn_gsm_lic_prmt.visionneu • sn_gsm.case_task_agent
Agent d'affaires de l'agence de licences et d'autorisations [sn_gsm_lic_prmt.agent_agence]	Permet aux utilisateurs de créer et d'exécuter des tickets de licence et d'autorisation pour les comptes et les contacts de l'agence de l'agent.	• sn_gsm.agent_agence' • contract_manager
social_benefits_agency_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agent_agence]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et d'exécuter des tickets pour les comptes et les contacts de l'agence de l'agent.	• sn_gsm.agent_agence • decision_table_reader • contract_manager
social_benefits_agency_constituent_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agent_membre_agence]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de créer et d'exécuter des tickets pour les membres et les ménages de l'agence de l'agent.	• decision_table_reader • sn_gsm.agent_membre_ag • contract_manager
social_benefits_agency_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_agence]	Permet aux utilisateurs de demander un service et de soumettre des tickets de prestations sociales pour leur agence (emplacement professionnel). Ce rôle est agnostique à interne et externe.	• sn_gsm.contributeur_agen • sn_gsm_soc_bnfts.contribu
social_benefits_agency_manager [sn_gsm_soc_bnfts.gestionnaire_agence]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de gérer les données des agences dans la hiérarchie d'agences du gestionnaire.	• sn_gsm_soc_bnfts.agent_a • sn_gsm_soc_bnfts.manage • sn_gsm.gestionnaire_agen • sn_gsm_soc_bnfts.agent_m
social_benefits_agency_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_contributor]	Gérez les agences et créez un ticket pour une entreprise, un ménage ou un membre de l'agence ou de toute agence enfant.	• sn_gsm_soc_bnfts.contribu • sn_gsm_soc_bnfts.contribu • sn_gsm_soc_bnfts.manage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_gsm_soc_bnfts.contribu • sn_gsm.agency_manager_c
social_benefits_agency_manager_core [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_core]	Rôle granulaire pour gérer les enregistrements du personnel de l'agence et les relations du personnel avec les entreprises, les membres et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	• sn_gsm.manager_agence_c • contract_manager
social_benefits_agency_relationship_manager [sn_gsm_soc_bnfts.gestionnaire_relation_agence]	Gère et surveille toutes les activités effectuées par les agences. Il sert également de point de contact interne pour les agences.	• sn_gsm_soc_bnfts.agency_ • sn_gsm.agency_relationshi
social_benefits_business_agent [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de travailler sur des tickets d'avantages sociaux pour les entreprises. Il comprend la possibilité de lire/écrire/mettre à jour tous les tickets de prestations sociales et les dossiers commerciaux.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_wr • sn_gsm_soc_bnfts.visionne • sn_gsm.agent_business_ag • sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewe
Agent de tâche de ticket d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	Permet aux utilisateurs de travailler sur des tâches de ticket d'avantages sociaux.	• sn_gsm_soc_bnfts.visionne • sn_gsm_soc_bnfts.contribu • sn_gsm.case_task_agent
Agent constituant des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.agent_membre]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de travailler sur les tickets relatifs aux avantages sociaux pour tous les membres. Elle comprend la possibilité de lire/d'écrire/de mettre à jour tous les tickets et les enregistrements des membres	• sn_gsm_soc_bnfts.case_wr • sn_gsm_soc_bnfts.visionne • sn_gsm.agent_constituent_ • sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewe
Gestionnaire des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.manager]	Fournit aux utilisateurs la possibilité de gérer tout le travail effectué par les agents travaillant sur les tickets d'avantages sociaux (membre et professionnel). Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent lire/écrire/mettre à jour/supprimer tous les tickets relatifs aux	• sn_gsm_soc_bnfts.ib_admi • sn_gsm_soc_bnfts.agent_b • sn_gsm.gestionnaire_des_s • sn_gsm_soc_bnfts.agent_c • sn_majorissue_mgt.major_i

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'agent d'agence (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	avantages sociaux et les enregistrements de membres/ d'entreprise.	
Agent de relation d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_agent]	Permet aux utilisateurs de travailler sur les tickets d'avantages sociaux uniquement pour les clients avec lesquels ils ont des relations.	• sn_gsm_soc_bnfts.visionne • decision_table_reader • sn_gsm.relationship_agent • contract_manager

Administrateur et autres rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
administrateur [sn_gsm.admin]	Fournit à un utilisateur un accès administrateur délégué aux applications incluses dans le périmètre créées sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	sn_gsm.gestionnaire_service
service_offered_admin [sn_gsm.service_offer_admin]	Fournit aux utilisateurs un accès administrateur et leur permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer les enregistrements proposés par les services et les enregistrements reçus par les services.	sn_gsm.service_offer_writer
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	Permet aux utilisateurs de gérer tout le travail effectué par les agents travaillant sur les tickets	• sn_gsm_lic_prmt.gestionnaire • sn_gsm.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de licence et d'autorisation (membre et professionnel). Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent lire/écrire/ mettre à jour/ supprimer tous les tickets de licence et d'autorisation et les enregistrements des membres/ entreprises.	
social_benefits_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]	Fournit un accès administrateur délégué aux applications incluses dans le périmètre créées dans le Playbook des avantages sociaux.	• sn_gsm.admin • sn_gsm_soc_bnfts.gestionnaire
Licences et autorisations Administrateur de la base d'installation [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
service_offered_admin [sn_gsm.service_offer_admin]		
service_offered_writer [sn_gsm.service_offer_writer]	Fournit aux utilisateurs l'accès à la création, à la lecture et à la mise à jour des enregistrements des services offerts et des enregistrements des services reçus.	sn_gsm.service_offer_viewer
service_offered_viewer	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture	sn_customerservice.customer_data_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_gsm.service_offer_viewer]	seule aux enregistrements de services offerts et aux enregistrements de services reçus.	
case_writer [sn_gsm.auteur_cas]	Permet aux agents d'accéder à la création, à la lecture et à la mise à jour des tickets de service pour gouvernement	sn_gsm.visionneur_de_cas
case_viewer [sn_gsm.visionneur_de_cas]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux tickets de service pour gouvernement	Néant
contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	Permet aux agents ou aux personnes concernées de l'entreprise de créer des tickets de service pour gouvernement. Inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Peut créer des tickets, mais ne peut pas afficher d'autres tickets.	Néant
relationship_agent [sn_gsm.relationship_agent]	Permet aux agents de travailler sur des tickets de service pour gouvernement pour des clients avec lesquels	• sn_gsm.visionneur_rapport_reportage • sn_customerservice.relationship_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administrateur et autres rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	ils ont des relations.	
relationship_contributor [sn_gsm.relationship_contributor]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de clients avec lesquels elles ont des relations.	• sn_customerservice.contributeur_relation_relation • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
Visionneur de ticket d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.visionneur_de_cas]	Ce rôle fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de tickets de prestations sociales.	• sn_gsm.visionneur_de_cas • decision_table_reader
Rédacteur de ticket d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.auteur_de_cas]	Ce rôle permet aux utilisateurs d'accéder, à la création, à la lecture et à la mise à jour des enregistrements de tickets d'avantages sociaux.	• sn_gsm_soc_bnfts.visionneur_de_cas • sn_gsm.case_writer • contract_manager

Traduction automatique

Rôles granulaires

Vous pouvez utiliser des rôles fonctionnels et granulaires prédéfinis installés avec Services digitaux pour le secteur public pour établir des relations entre les utilisateurs et les entités du secteur public. Ces rôles fonctionnels et granulaires offrent différents niveaux d'accès aux données du secteur public, afin de maintenir la sécurité des données.

- Rôles fonctionnels : ensemble de rôles requis pour effectuer une fonction ou une action significative qui nécessite un accès sur plusieurs entités.
- Rôles granulaires : rôles qui donnent accès aux tickets, aux services utilisés et aux entités du secteur public connexes. Un ou plusieurs rôles granulaires peuvent être regroupés en tant que rôle fonctionnel.

Un modèle granulaire permet de protéger les données en accordant le niveau d'accès approprié aux entités du secteur public correspondantes. Grâce à cette fonctionnalité, chaque rôle est associé à un ensemble de privilèges ou de responsabilités qui déterminent l'accès des utilisateurs à certaines informations. Vous pouvez disposer d'un contrôle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’accès précis en définissant des politiques granulaires qui autorisent les individus à accéder aux informations nécessaires pour travailler de manière efficace et efficiente, contribuant ainsi à améliorer l’expérience des membres.

Par exemple, si vous étendez la table Ticket de service pour gouvernement ou d’autres tables dans l’application Services digitaux pour le secteur public , vous devez répliquer les listes de contrôle d’accès pour les tables étendues. Vous pouvez affecter des rôles granulaires aux utilisateurs du secteur public pour contrôler l’accès à ces tables étendues.

Services digitaux pour le secteur public Rôles granulaires

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l’entreprise un accès de création granulaire aux tickets de service gouvernemental.	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l’entreprise un accès en lecture granulaire aux tickets de service pour gouvernement.	sn_customerservice.case_read_granular
case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l’entreprise un accès en écriture granulaire aux tickets de service pour gouvernement.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	Fournit aux membres ou aux personnes concernées de l’entreprise un accès en lecture granulaire aux enregistrements **reçus des services** .	sn_install_base.sold_product_read_granular
Licences et autorisations Base d’installation : lecture granulaire	Fournit un accès en lecture granulaire aux	sn_install_base.install_base_read_granular

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services digitaux pour le secteur public Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	licences et permis délivrés.	
Responsable de l'agence de licences et d'autorisations Core [sn_gsm_lic_prmt.manager_agence_core]	Rôle granulaire pour gérer les enregistrements du personnel de l'agence et les relations du personnel avec les entreprises, les membres et les ménages pour toutes les agences de la hiérarchie.	• sn_gsm.manager_agence_core • contract_manager
Licences et autorisations Créateur de contributeur [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	Permet aux utilisateurs de créer des tickets de service pour gouvernement. Inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Autorise la création d'enregistrements, mais n'active pas la visibilité d'un enregistrement seul.	sn_gsm.contributor_creator
Administrateur de la base d'installation des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.ib_admin]	Ce rôle permet d'accéder en création, lecture, écriture et suppression aux éléments de base d'installation	sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer
Base d'installation des avantages sociaux : lecture granulaire [sn_gsm_soc_bnfts.ib_read_granular]	Fournit un accès en lecture granulaire aux prestations sociales émises.	sn_install_base.install_base_read_granular
Visionneuse de base d'installation des avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer]	Permet d'accéder en lecture aux éléments de base d'installation.	Néant
Rédacteur de base d'installation des avantages sociaux	Permet d'accéder en création, en lecture et en	sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services digitaux pour le secteur public Rôles granulaires (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer]	écriture aux éléments de base d'installation.	

Rôles de parties prenantes de l'entreprise

Parties prenantes de l'entreprise pour Services digitaux pour le secteur public inclut des modules d'extension et des rôles qui permettent d'accéder aux fonctionnalités des parties prenantes de l'entreprise.

Les administrateurs ayant accès aux parties prenantes de l'entreprise peuvent autoriser les utilisateurs de parties prenantes de l'entreprise à effectuer les actions suivantes :

- Créer des tickets au nom d'une entreprise ou d'une agence (organisation de services)
- Affichez les tickets, les tâches de ticket et les données business.
- Approuver les demandes.

Créer des tickets pour le compte des clients

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur membre [sn_gsm.contributeur_membre]	Permet aux utilisateurs de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quel membre.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital employee
Licence et autorisation Contributeur du membre [sn_gsm_lic_prmt.contributeur_membre]	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets de licence et d'autorisation au nom de n'importe quel membre. Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur pour le compte de clients.	• sn_gsm.contributeur_membre. • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Apporteur d'entreprise [sn_gsm.contributeur_business]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise de demander des	• sn_customerservice.contributeur_relation_relation • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_services_core	Digital employee

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
	services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de n'importe quelle entreprise.			
Contributeur d'entreprise de licences et d'autorisations [sn_gsm_lic_prmt.contributeur_business]	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et d'émettre des tickets de licence et d'autorisation au nom de n'importe quelle entreprise. Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur pour le compte de clients.	• sn_gsm.contributeur_business • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Contributeur de la relation [sn_gsm.relationship_contributor]	Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'émettre des tickets de service gouvernemental au nom de clients avec lesquels elles ont une relation.	• sn_customerservice.contributeur_relation_relation • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector_digital_service_core	
Contributeur de relation de licence et d'autorisation [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	Permet aux utilisateurs d'émettre des tickets de licence et d'autorisation au nom de clients avec lesquels ils ont des relations. Permet aux parties prenantes de l'entreprise d'accéder à agir en tant que demandeur au nom des clients.	• sn_gsm.contributeurs_relation_relation • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
Contributeur constituant aux prestations sociales	Ce rôle permet aux utilisateurs de demander un service et	• sn_gsm.contributeur_membre. • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des tickets pour le compte des clients (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
[sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_membre]	d'émettre des tickets de prestations sociales au nom de n'importe quel mandant. Permet aux personnes concernées de l'entreprise d'agir en tant que demandeur pour le compte des clients.			
Créateur de cotisant aux avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator]	Permet aux utilisateurs de créer des tickets d'avantages sociaux. Inclus dans les rôles de contributeur de niveau supérieur. Elle active uniquement la création d'enregistrements, mais n'active pas la visibilité d'un enregistrement seul.	• sn_gsm.contributeur_membre. • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		
Contributeur d'avantages sociaux Éditeur [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_editor]	Accorde un accès en écriture restreint aux champs du formulaire de ticket d'avantages sociaux.	sn_gsm.contributor_creator		
Contributeur aux relations d'avantages sociaux [sn_gsm_soc_bnfts.contributeur_relation]	Permet aux utilisateurs d'émettre des tickets de prestations sociales au nom de clients avec lesquels ils ont des relations. Permet aux parties prenantes de l'entreprise d'accéder à agir en tant que demandeur au nom des clients.	• sn_gsm.relationship_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des tickets pour le compte des agences

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Contributeur de l'agence [sn_gsm.contributeur_agence]	Permet aux agents d'agence de demander des services et d'émettre des tickets de service pour gouvernement au nom de l'agence.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator	Modèle de soutien d'agence (com.sn_agency_support_model)	Interne et externe

Afficher les tickets, les tâches de ticket et les données du client

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
Visionneuse de tickets [sn_gsm.visionneur_de_cas]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux tickets de service pour gouvernement	Néant	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interne
Visionneuse de membre [sn_gsm.visionneur_membre]	Fournit aux agents un accès en lecture seule aux enregistrements des membres.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interne
Visionneuse d'entreprise [sn_gsm.visionneur_business]			com.sn_public_sector_digital_services_core	Interne
Visionneuse des services proposés [sn_gsm.service_offer_viewer]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements de services offerts et aux enregistrements de services reçus.	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	Interne
Visionneuse des services gouvernementaux reçus [sn_gsm.service_received_viewer]	Fournit aux utilisateurs un accès en lecture seule aux enregistrements des services reçus.		com.sn_public_sector_digital_services_core	Interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les rapports et les tableaux de bord

Rôle	Description	Contient des rôles	Module d'extension	Type d'utilisateur
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	Néant	com.sn_public_sector_digital_services_core	
Visionneuse de rapports sur les licences et autorisations [sn_gsm_lic_prmt.visionneur_rapport]	Permet aux utilisateurs d'afficher des rapports sur la Services digitaux pour le secteur public plateforme.	sn_gsm.visionneur_rapport_reportage		
social_benefit_report_viewer [sn_gsm_soc_bnfts.report_viewer]	Permet aux utilisateurs d'accéder à la vue des rapports Playbook des avantages sociaux.	sn_gsm.visionneur_rapport_reportage		

Remarque :
Les clients qui ont acheté un Services digitaux pour le secteur public abonnement peuvent donner aux utilisateurs Business Stakeholder la possibilité d'effectuer les actions répertoriées sous Business Stakeholder for Customer Service Management .

Rôles basés sur le profil dans Services digitaux pour le secteur public

Les rôles et les profils vous aident à comprendre les différents rôles impliqués dans Services digitaux pour le secteur public.

Services digitaux pour le secteur public prend en charge les utilisateurs avec les fonctions de poste de base suivantes (profils).

Les profils sont définis comme les rôles individuels qui effectuent différentes tâches dans Services digitaux pour le secteur public.

Profils du secteur public

Fonction de la tâche	Description
Administrateur	L'administrateur système, qui a accès à toutes les fonctionnalités, fonctions et données système, quelles que soient les contraintes de sécurité : • Administre des applications spécifiques incluses dans le périmètre créées à l'aide de différents types de tickets. • Gère les informations pour les membres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profils du secteur public (suite)

Fonction de la tâche	Description
Membre	Utilisateur final, tel qu'un citoyen, des résidents, des visiteurs, des anciens combattants : • Demande des services auprès d'organismes gouvernementaux. • Suit la résolution des demandes.
Partie prenante de l'entreprise	Utilisateur final, tel que le propriétaire de l'entreprise, le contact professionnel, le partenaire commercial : • Demande des services auprès d'organismes gouvernementaux. • Suit la résolution des demandes.
Agent du gouvernement	Prestataire, tel qu'un agent constituant, un agent commercial, un agent d'agence : • Travaille sur les tickets de service pour gouvernement pour tous les membres. Peut lire, écrire et mettre à jour tous les tickets de service pour gouvernement et les enregistrements de profil. • Peut appartenir à des équipes ou à des agences spécifiques. • Peut travailler sur des types de tickets spécifiques (par exemple, Licences ou Chômage).
Contributeur	Partie prenante de l'entreprise ou demandeur pour les membres : • Aidez les membres ou les entreprises en leur fournissant les services dont ils ont besoin. • Soumet des demandes au nom des membres et agit en tant que mandataire.
Gestionnaire des services gouvernementaux	Gestionnaire des services aux membres et aux entreprises et agents prenant en charge les services aux membres : • Administre les services fournis aux membres, aux personnes concernées de l'entreprise et à l'agence. • Peut lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les tickets de service pour gouvernement • Peut lire, écrire, mettre à jour et supprimer tous les enregistrements des membres, des entreprises et des agences. • Améliore la prestation de services et la satisfaction des citoyens.

Installer la solution Performance Analytics and Reporting pour Services digitaux pour le secteur public

Installez le pack de contenu pour à Services digitaux pour le secteur public Solution Platform Analytics partir de .ServiceNow Store

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez cette Solution Platform Analytics. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .
- Installez Base des services digitaux pour le secteur public à partir du ServiceNow Store.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications** > **ServiceNow Store**.
2. Parcourez le pack de contenu Analyse des performances pour Public Sector Digital Services et vérifiez que vous disposez des autorisations valides nécessaires.

   Vous avez besoin d'un compte HI et d'une autorisation pour demander des applications pour les instances prises en considération. Le compte HI et l'instance doivent faire partie de la même société. Pour plus d'informations, voir Installer un produit ServiceNow dans le ServiceNow Store.
3. Recherchez Pack de contenu Analyse des performances pour Services digitaux pour le secteur public.
4. Installez l'application.

Installer et configurer des playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

Installez une ou plusieurs applications Playbook disponibles pour une utilisation avec Services digitaux pour le secteur public. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

Les applications suivantes sont disponibles pour Services digitaux pour le secteur public vous permettre de créer et d'utiliser des playbooks. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de chaque playbook, consultez les pages correspondantes ci-dessous.

[store-future: BEGIN review]Playbook de gestion des subventions[End]

[store-future: BEGIN review]Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de subventions soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.[End]

Playbook sur les avantages sociaux

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de programmes d'avantages sociaux.

Playbook pour les licences et les autorisations

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de licence et d'autorisation.

Information Request Playbook

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes d'enregistrements publics et d'informations.

Playbook de demande de service

Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de service non urgentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer et configurer l'application Playbook de demande de service

Installez l'application Playbook de demande de service , qui permet aux utilisateurs du secteur public de soumettre et de suivre des demandes de service non urgentes et fournit aux agents du gouvernement un processus de gestion de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Playbook de demande de serviceaprès avoir installé l'application Public Sector Digital Services Core .

Tâches de configuration pour Playbook de demande de service

Tâche	Description
Installer l'application Playbook pour les demandes de service	Installez Playbook de demande de service (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow® Store
Acheminer automatiquement les demandes de service à l'aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter les demandes de service du secteur public à des agents désignés.
Configurer pour Playbooks Engagement Messenger	Configurez certains Engagement Messenger paramètres qui permettent aux utilisateurs finaux du secteur public de créer et de suivre des demandes de service non urgentes à partir de Engagement Messenger.
Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande de service à l'aide de Agent virtuel	Utilisez cette option Concepteur d'agent virtuel pour publier la rubrique de conversation prédéfinie, **Créer une demande de service**, qui permet aux utilisateurs finaux de soumettre une demande de service à l'aide du Agent virtuel chatbot.
Configurer l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires dans Playbook de demande de service	Affichez une liste de demandes similaires par emplacement, sans avoir à les rechercher ou à quitter le playbook.
Configurer Agent mobile pour Playbook de demande de service	(Facultatif) Installez Service clientèle mobile et Playbook de demande de service des modules d'extension pour permettre aux agents de services gouvernementaux de suivre les demandes de services non urgents sur le Agent mobile.

Installer Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req).L'application inclut des données de démonstration et installe toutes les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store qui n'ont pas encore été installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Certaines fonctionnalités de l'application Playbook de demande de service sont disponibles en fonction de vos ServiceNow droits et peuvent nécessiter l'installation d'autres applications et l'activation de modules d'extension ServiceNow spécifiques.

> **Remarque :**
> Installez l'application Playbooks pour Gestion du service client pour activer l'expérience de playbook.

- Passez en revue la liste des applications Service Request Playbook dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

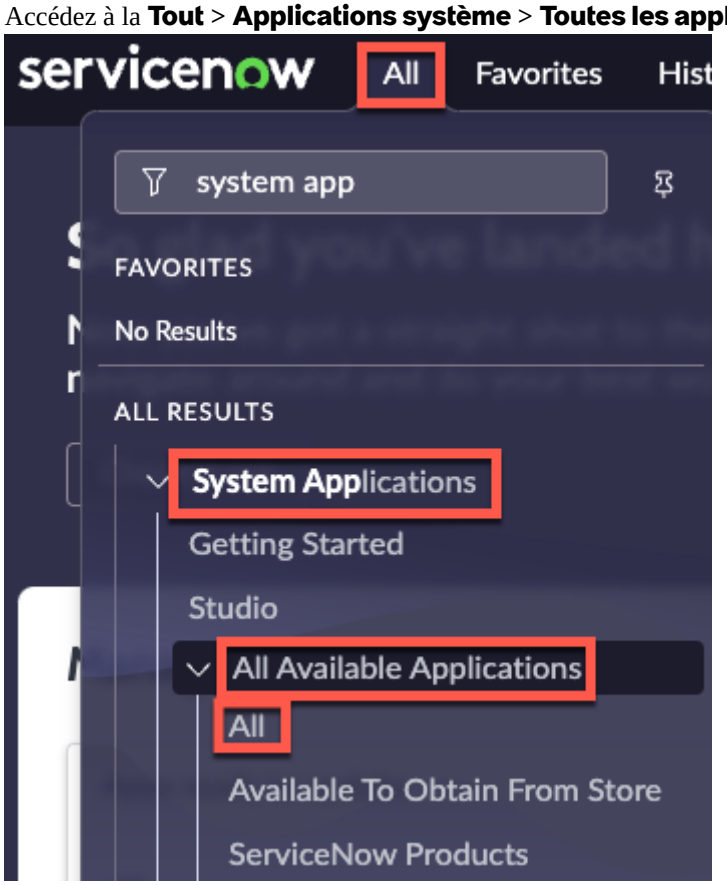
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table de demande de service [sn_gsm_service_request_case] est installée avec Playbook de demande de service.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l'application Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Les versions disponibles sont affichées dans la liste située en regard du bouton **Installer** .

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Acheminer automatiquement les demandes de service à l'aide de Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes de service du secteur public, telles que des demandes non urgentes, à des agents désignés.

L'application Playbook de demande de service fournit les éléments suivants qui sont utilisés dans AWA pour acheminer et affecter automatiquement les demandes de service du secteur public :

- **Canal de service des demandes de service** : canal de service par défaut pour l'acheminement des demandes de service du secteur public entrantes vers des agents gouvernementaux spécifiques. Ce canal de service comprend des attributs connexes qui définissent les conditions par défaut pour déterminer les éléments traités dans le canal, la file d'attente de travail associée aux groupes d'affectation d'agents, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, et plus encore.
- **Groupe d'affectation des demandes du secteur public** : groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents traitant les demandes de service du secteur public. Les affectations d'agents sont basées sur la disponibilité, la capacité et les compétences des agents.
- **File d'attente des demandes de service public** : file d'attente par défaut vers laquelle les demandes de service du secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de réception** : mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande de service affichés dans la vue de la boîte de réception de l'agent Espace de travail configurable de CSM:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mise en page de la demande de service du membre : comprend **la description brève**, le **membre** et les champs **de service** .
- Mise en page de la demande de service d'entreprise : comprend **la description brève**, **l'entreprise**, **le contact professionnel** et **les champs de service** .
- Générer la mise en page de la demande de service : affichée lorsque des utilisateurs anonymes soumettent des demandes de service. Comprend les champs **Description brève** et **Service**

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer et désactiver Affectation de travail avancée les tickets de demande de service, ainsi que modifier les attributs par défaut du canal de service Demandes de service, tels que le groupe d'affectation connexe et les paramètres de file d'attente. Pour plus de détails, voir Configurer le canal de service des demandes de service.

Configurer le canal de service des demandes de service

Modifiez les attributs Affectation de travail avancée de canal de service des demandes de service par défaut pour contrôler la façon dont les demandes de service du secteur public sont acheminées et affectées aux agents gouvernementaux.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa).
- Activez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Installez l'application Service Request Playbook.

Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le contexte et les attributs des canaux de service dans AWA. Pour le canal de service Demandes de service, utilisez le groupe d'affectation Demandes du secteur public afin de spécifier les agents qui traitent les demandes de service. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service Demande de service, ou modifier les paramètres de file d'attente, tels que les règles d'affectation.

Procédure

Configurez le canal de service Demandes de service en modifiant les attributs par défaut selon vos besoins.

Configurer Agent mobile pour Playbook de demande de service

Installez Service clientèle mobile et Playbook de demande de service des modules d'extension pour permettre aux agents de services gouvernementaux de suivre les demandes de services non urgents sur le Agent mobile. Vous pouvez ensuite configurer les rôles.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer l'application Agent mobile .

Tâches d'administrateur pour Agent mobile la configuration de l'application

Tâche	Description
Installer l'application Playbook pour les demandes de service	Installez Playbook de demande de service (sn_gsm) à partir de .ServiceNow® Store

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'administrateur pour Agent mobile la configuration de l'application (suite)

Tâche	Description
Activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Vous pouvez activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) à l'aide de la configuration guidée de Gestion du service client.
(Facultatif) Activate Field Service Management module d'extension (com.snc.work_management)	Installez le module d'extension Gestion des services sur site pour afficher la liste connexe des commandes de travaux. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion des services sur site.
Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l'application	Configurez les rôles d'utilisateur pour permettre aux agents du service gouvernemental d'accéder à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour tout agent de service gouvernemental afin de pouvoir travailler à partir de l'application.

Une fois l'application mobile Gestion du service client activée et configurée, les agents peuvent la ServiceNow Agent mobile télécharger sur leurs équipements mobiles et accéder aux ServiceNow instances.

Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l'application

Configurez les rôles d'utilisateur pour que les agents de service gouvernemental accèdent à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour tout agent de service gouvernemental afin de pouvoir travailler à partir de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **sys_sg_applet_launcher.list** pour ouvrir la table Lanceurs d'applet [sys_sg_applet_launcher].
2. Dans la table Écrans du lanceur, sélectionnez l'enregistrement **Tickets** .
   L'enregistrement Rôles requis ne doit contenir que le rôle d'agent du service client (sn_customerservice_agent).
3. **Facultatif :** Si vous y êtes invité, passez de l'application globale à l'application mobile Service clientèle.
4. Sélectionnez l'icône Modifier (icône sous Rôles requis et ajoutez les rôles suivants :
   - sn_gsm.gestionnaire_agence
   - sn_gsm.gestionnaire_des_services_gouvernementaux
   - sn_gsm.agent_constituent_agent
   - sn_gsm.agent_business_agent
   - sn_gsm.agent_membre_agence
   - sn_gsm.agent_agence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Terminé** pour enregistrer les rôles.
   Les agents dotés des rôles ci-dessus peuvent désormais se connecter et travailler sur les Agent mobile tickets de demande de service qui leur sont affectés.

Configurer une définition de service pour Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

Créez une définition de service à utiliser avec Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les définitions de service sont des enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service disponible pour les clients finaux. Vous pouvez créer des définitions de service pour chaque service public proposé par votre agence gouvernementale.

Après la mise à niveau vers la Services digitaux pour le secteur public version 8.0, Services offerts, une extension du modèle de produit, ne sera plus utilisé pour modéliser les services gouvernementaux. Les services reçus, une extension du produit vendu, ne seront plus utilisés pour modéliser les services gouvernementaux qui ont été accordés ou fournis aux membres. La table de définition des services servira à modéliser tous les services publics offerts par les gouvernements. Les champs suivants de la table Offre de service seront supprimés et remplacés par des champs Modèle de service :

- Type
- Statut
- Numéro
- Date de début de la période
- Date de fin de la période
- Juridiction
- Catégorie
- Sous-catégorie
- Source de paiement

Important :
Lors de la mise à niveau vers Vancouver, toutes les données des tables Services offerts et Services reçus devront être migrées manuellement vers la table Définition de service. Pour ce faire, vous pouvez créer une définition de service pour chaque entrée de la table Services proposés. Les données relatives aux services offerts et aux services reçus ne seront pas accessibles dans l'application tant que cette étape n'est pas terminée. Il s'agit d'une tâche facultative pour les versions précédentes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définitions de services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les détails de la définition du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition du service

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de service.
ID	Identificateur unique généré par le système pour la définition de service.
Type de tâche	Table associée à la définition de service. Sélectionnez une table de tickets ou de tâches basée sur le service.
Vue	Vue à charger pour le service sélectionné.
Modèle	Valeurs de champ qui doivent être définies par défaut sur le formulaire lorsqu'un ticket ou une tâche est créé.
Catégorie	Catégorie de définition de service pour un service public.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez le nouvel enregistrement de définition de service.
6. Dans le champ Valeurs de table par défaut, sélectionnez **Définition de service**.
7. Sélectionnez l'icône de recherche puis sélectionnez la nouvelle définition de service dans le menu de choix.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   La définition de service est maintenant créée et peut être utilisée avec n'importe quel playbook dans Services digitaux pour le secteur public.

Configurer un playbook personnalisé dans Playbook de demande de service

Les playbooks personnalisés et les définitions de service vous permettent de personnaliser l'expérience utilisateur par défaut Playbook de demande de service pour interagir avec les workflows d'agence souhaités. Après avoir créé une définition de service, vous pouvez associer un playbook à la définition.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant de commencer cette procédure, vous devez créer une définition de service à laquelle associer votre playbook. Pour en savoir plus sur la création d'une définition de service, reportez-vous à la section Configurer une définition de service pour Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public.

Lorsque l'agent sélectionne **Créer un ticket** sur l'écran de sélection du type de ticket, le système affiche le nouvel enregistrement de ticket et lance le playbook associé au service dans un onglet sur la page d'enregistrement.

Remarque :
Il s'agit d'une tâche facultative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez **Créer un nouveau processus**, renseignez les détails du playbook, puis sélectionnez **Sélectionner un déclencheur**.
3. Sélectionnez un type de déclencheur dans le menu déroulant.
   Votre type de déclencheur est la définition de service que vous avez récemment créée.
4. Sélectionnez **Accéder à Designer**.
   Concepteur d'automatisation de processus est maintenant ouvert.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter une nouvelle voie** pour ajouter une voie à votre processus.
   Pour plus d'informations sur les voies dans Concepteur d'automatisation de processus, consultezStages and activities .
6. Sélectionnez **Activer** après avoir créé le processus selon vos spécifications.
   Le playbook est maintenant publié pour s'exécuter lorsqu'il est déclenché.
7. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.
   Vous êtes autorisé à modifier l'interface utilisateur du générateur d'enregistrement Playbook, qui est le formulaire initial qu'un agent voit lorsqu'il crée un ticket.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Sélectionnez **Demande de service** dans le menu déroulant **Table** , puis entrez une brève description décrivant votre nouvelle politique d'interface utilisateur.
10. Ajoutez les conditions nécessaires sous les onglets **Quand appliquer** et **Script**, puis sélectionnez **Soumettre**.
    Votre politique d'interface utilisateur et votre playbook sont maintenant créés.

Configurer l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires dans Playbook de demande de service

L'interface utilisateur de l'activité Enregistrements similaires utilise le nom et la description des tickets existants pour afficher une liste des tickets associés au cas actuel, ce qui permet à un agent de déterminer si le ticket actuel est un doublon d'un cas existant. Des enregistrements similaires peuvent également fournir des informations utiles sur un cas en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. **Sélectionnez Demande de service**.
3. Sous Admission, sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionner**Manuels pour Customer Service Management** > **Enregistrements similaires**
5. Sous Quand commencer, sélectionnez Avec le **précédent**dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**, puis **Automatisation**.
7. Sélectionnez la flèche en regard de Enregistrement, puis sélectionnez **Déclencheur : demande de service** > **Enregistrement de demande de service**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sous Conditions, sélectionnez **Étape** > **n'est pas** > **Réception**.
9. Basculez **Avancé** dans le coin supérieur droit de l'écran.
10. Sélectionnez **Expérience** et définissez la table associée sur « Demande de service ».
11. Définir l'enregistrement associé sur **Déclencheur : demande de service** > **Enregistrement de demande de service**
12. **Facultatif :** Pour définir des paramètres pour.
13. Définir le titre sur **Cette activité** > **Étiquette**.
14. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.

Résultats

L'activité d'interface utilisateur Enregistrements similaires est maintenant configurée et le modal doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un nouveau fichier ou un formulaire existant Playbook de demande de service.

Installer et configurer l'application Information Request Playbook

Installez l'application Information Request Playbook , qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre des demandes d'enregistrements publics et fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Information Request Playbookaprès avoir installé l'application Public Sector Digital Services Core .

Tâches de configuration pour Information Request Playbook

Tâche	Description
Installer Information Request Playbook pour Services digitaux pour le secteur public	Installez Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow® Store
Acheminer automatiquement les demandes de service à l'aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter les demandes d'informations du secteur public aux agents désignés.
Configurer les paramètres de privilège d'accès restreint pour l'appelant dans Services digitaux pour le secteur public	Vous pouvez utiliser une RCA demandée pour accorder aux applications du magasin l'accès aux ressources protégées sans Now Platform® avoir à attendre la prochaine version de la famille. Si vous disposez du rôle d'administrateur système ou d'administrateur d'application, vous pouvez examiner les RCA demandés et les approuver ou les refuser.
Créer ou modifier un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale	Créez un groupe d'agents d'affectation juridique, de révision ou de révision finale pour les étapes de révision finale d'une demande d'informations.
Configurer l'interface utilisateur de l'activité Gérer des documents dans Information Request Playbook	Créez des documents, recherchez des documents à l'aide de la recherche de nom de saisie semi-automatique et liez ou dissociez des documents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration pour Information Request Playbook (suite)

Tâche	Description
	existants à un ticket, le tout à partir d'un seul modal dans le playbook.
Configurer l'interface utilisateur des documents de demande similaires dans Information Request Playbook	Rechercher des documents à partir de tickets similaires, prévisualiser plusieurs ensembles de documents à la fois et lier ou dissocier des documents vers ou depuis le ticket à partir d'un modal, sans avoir à quitter le playbook.
Configurer Agent mobile pour Information Request Playbook	(Facultatif) Installez Service clientèle mobile et Information Request Playbook des modules d'extension pour permettre aux agents d'afficher et de suivre les demandes d'informations sur le Agent mobile.

Installer Information Request Playbook pour Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Certaines fonctionnalités de l'application Information Request Playbook sont disponibles en fonction de vos ServiceNow droits et peuvent nécessiter l'installation d'autres applications et l'activation de modules d'extension ServiceNow spécifiques.

  Remarque :
  Installez l'application Playbooks pour Gestion du service client pour activer l'expérience de playbook.

- Passez en revue la liste des applications de demande d'informations Playbook dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

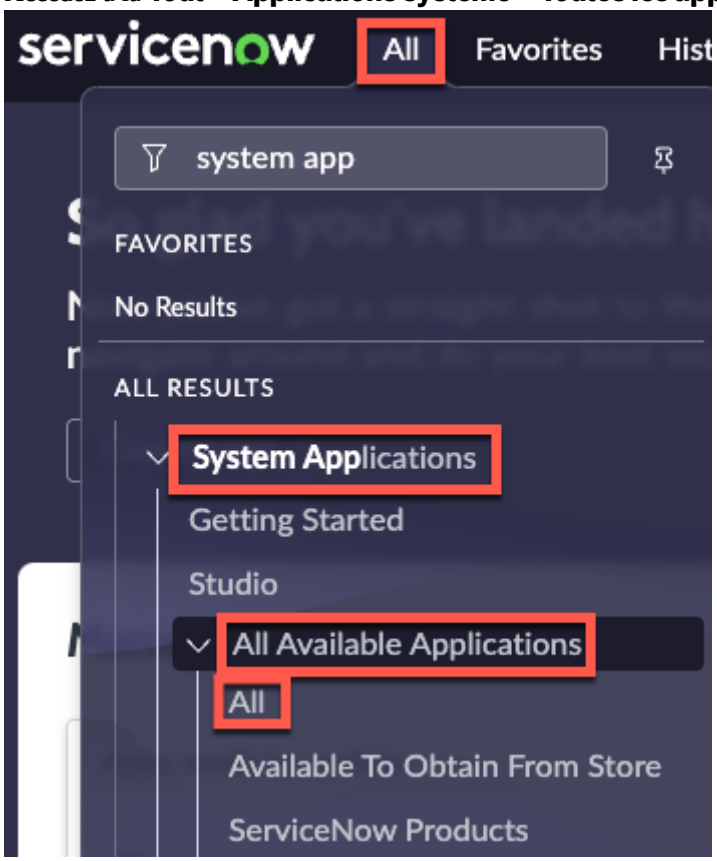
La table Demande d'informations [sn_gsm_information_request] est installée avec Information Request Playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l’application Information Request Playbook (sn_gsm_info_req) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Dans la liste située en regard du bouton **Installer** , les versions disponibles s’affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acheminer automatiquement les demandes d'informations à l'aide de Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes d'informations, telles que des demandes d'enregistrements publics, à des agents désignés.

L'application Information Request Playbook fournit les éléments suivants qui sont utilisés dans AWA pour acheminer et affecter automatiquement les demandes d'informations du secteur public :

- **Canal de service de demande d'informations** : canal de service par défaut pour l'acheminement des demandes d'informations entrantes du secteur public vers des agents gouvernementaux spécifiques. Ce canal de service comprend des attributs connexes qui définissent les conditions par défaut pour déterminer les éléments traités dans le canal, la file d'attente de travail associée aux groupes d'affectation d'agents, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, et plus encore.
- **Groupe d'affectation de demandes d'informations pour le secteur public** : groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents traitant les demandes d'informations pour le secteur public. Les affectations d'agents sont basées sur la disponibilité, la capacité et les compétences des agents.
- **File d'attente des demandes d'informations sur le secteur public** : file d'attente par défaut vers laquelle les demandes d'informations du secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de réception** : mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande d'informations affichés dans la vue de boîte de réception de l'agent Espace de travail configurable de CSM:
  - Mise en page de la demande d'informations sur le membre : comprend la **brève description**, le **membre** et **les champs de service** .
  - Mise en page de la demande d'informations sur le business : comprend les champs **Description brève**, **Entreprise**, **Contact professionnel** et **Service** .
  - Mise en page de la demande d'informations génériques : comprend les champs **Description brève** et **Service** .

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer et désactiver Affectation de travail avancée les tickets de demande d'informations, ainsi que modifier les attributs par défaut du canal de service Demandes d'informations, tels que le groupe d'affectation connexe et les paramètres de file d'attente. Pour plus de détails, voir Configurer le canal de service des demandes d'informations.

Configurer le canal de service des demandes d'informations

Modifiez les attributs Affectation de travail avancée de canal de service Demandes d'informations par défaut pour contrôler la façon dont les demandes d'informations du secteur public sont acheminées et affectées aux agents gouvernementaux.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa).
- Activez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Installez l'application Information Request Playbook.

Rôle requis : sn_gsm_info_req.admin, awa_admin, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le contexte et les attributs des canaux de service dans AWA. Pour le canal de service Demandes d'informations, utilisez le groupe d'affectation Demandes du secteur public pour spécifier les agents traitant les demandes d'informations. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service de demande d'informations ou modifier les paramètres de file d'attente, tels que les règles d'affectation.

Procédure

Configurez le canal de service Demandes d'informations en modifiant les attributs par défaut selon vos besoins.

Configurer Agent mobile pour Information Request Playbook

Installez Service clientèle mobile et Information Request Playbook des modules d'extension pour permettre aux agents du gouvernement de suivre les demandes d'informations d'archives publiques sur le Agent mobile. Vous pouvez ensuite configurer les rôles.

En tant qu'administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer l'application Agent mobile .

Tâches d'administrateur pour Agent mobile la configuration de l'application

Tâche	Description
Installer l'application Information Request Playbook	Installez Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow® Store
Activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile)	Vous pouvez activer le module d'extension Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) à l'aide de la configuration guidée de Gestion du service client.
Configurer les rôles et les autorisations du secteur public pour Agent mobile l'application	Configurez les rôles d'utilisateur pour permettre aux agents du gouvernement d'accéder à l'application Agent mobile . Cette étape est obligatoire pour que tout agent du gouvernement puisse travailler à partir de l'application.

Une fois l'application mobile Gestion du service client activée et configurée, les agents peuvent la ServiceNow Agent mobile télécharger sur leurs équipements mobiles et accéder aux ServiceNow instances.

Créer ou modifier un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale

Créez ou modifiez un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale pour les demandes d'informations.

Créer un groupe d'affectation

Créez un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale pour les demandes d'informations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupes d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom du groupe d'affectation.
Responsable	Gestionnaire ou responsable de groupe.
Type	Catégorie pour ce groupe. Dans le champ **Sélectionner l'enregistrement cible** , recherchez **OT** pour l'ajouter au champ Type.
E-mail de groupe	Liste de distribution d'e-mails de groupe ou l'adresse e-mail du point de contact.
Société parente	Autre groupe dont le groupe est membre.
Description	Description du groupe d'affectation.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier un groupe d'affectation

Modifiez un groupe d'affectation juridique, de révision ou de révision finale pour les demandes d'informations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionner **les membres du groupe**
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Membres du groupe d'affectation

Champ	Description
ID d'utilisateur	ID de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Nom	Nom de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Titre	Titre de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Département	Département de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'utilisateur que vous ajoutez au groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mot de passe à réinitialiser	Lorsque cette option est cochée, une réinitialisation du mot de passe est imposée à l'utilisateur lors de la connexion suivante.
Verrouillé	Lorsque cette option est activée, empêche l'utilisateur de se connecter.
Accès au service Web uniquement	Lorsque cette case est cochée, l'utilisateur ne peut pas se connecter à une instance ou à un portail de services, se connecter via une authentification unique ou utiliser ses informations d'identification pour se connecter à l'interface utilisateur ServiceNow.
Utilisateur d'intégration interne	Lorsque cette option est cochée, les utilisateurs peuvent contourner les exigences d'authentification de sécurité WS.
Géolocalisation suivie	Lorsque cette option est activée, active le suivi de l'emplacement de l'utilisateur spécifié.
Emplacement	L'emplacement physique de l'utilisateur.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les paramètres de privilège d'accès restreint pour l'appelant dans Services digitaux pour le secteur public

Définissez l'accès entre périmètres à une application, à une ressource d'application (par exemple, un rôle de contrôle d'accès, une règle métier, une action d'interface utilisateur ou un script include) ou à un événement. Vous pouvez utiliser un RCA demandé pour accorder aux applications du magasin l'accès aux ressources protégées dans la Now Platform sans avoir à attendre la prochaine version de la famille.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle d'administrateur système ou d'administrateur d'application, vous pouvez examiner les RCA demandés et les approuver ou les refuser. Vous pouvez même utiliser ces paramètres pour autoriser ou refuser les demandes d'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Types de ticket** > **Gérer les types de ticket**.
2. Vérifiez qu'il existe un enregistrement pour la demande d'informations et que la description brève est « Gérer les demandes d'enregistrements FOIA/publics ».
3. Créez un ticket à partir d'une liste dans Workspace et vérifiez que les champs sont renseignés correctement.

Configurer l'interface utilisateur de l'activité Gérer des documents dans Information Request Playbook

Configurez l'interface utilisateur de l'activité Gérer les documents dans Information Request Playbook pour permettre aux agents d'afficher, de lier ou de dissocier des documents à un ticket de demande d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Cette tâche nécessite que le module d'extension Gestion des documents [com.snc.platform_document_management] soit actif sur votre instance. Si Gestion des documents [com.snc.platform_document_management] n'est pas active sur votre instance, consultez les Activate a plugin instructions.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez **Demande d'informations**.
3. Sous Admission, sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionner **Manuels pour Customer Service Management** > **Gérer la liste de documents**.
5. Sélectionnez le bouton Modifier et renommez l'action en **Gérer les documents**.
6. Sous Quand commencer, sélectionnez **Immédiatement**.
7. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés** pour définir le déclencheur et modifier d'autres configurations.
8. Dans le coin supérieur droit de l'écran, sélectionnez le bouton Avancé pour l'activer.
   L'onglet Expérience devrait maintenant s'afficher.
9. Sélectionnez **l'automatisation**.
10. Sous Enregistrement, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations** > **Enregistrement de demande d'informations**.
11. Sous Conditions, sélectionnez **L'état est Nouveau**, puis sélectionnez Terminé.
12. Sélectionnez Expérience.
13. Sous Table associée, sélectionnez **Demande d'informations**, puis sous Enregistrement associé, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations** > **Enregistrement de demande d'informations**.
14. Sous Titre, sélectionnez **Cette activité** > **Étiquette**.
15. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.

Résultats

L'activité d'interface utilisateur Gérer les documents est maintenant configurée et le modal doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un nouveau ou Information Request Playbookexistant .

Configurer l'interface utilisateur des documents de demande similaires dans Information Request Playbook

L'interface utilisateur de l'activité Documents de demande similaires utilise le nom et la description des tickets de demande d'informations existants pour afficher une liste des documents associés au ticket actuel, fournissant des informations utiles sur les documents utilisés pour résoudre des demandes d'informations similaires dans Information Request Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez **Demande d'informations**.
3. Sous Admission, sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionner**Manuels pour Customer Service Management** > **Documents similaires**.
5. Sélectionnez le bouton Modifier et renommez **les documents similaires** en **documents de demande similaires**.
6. Sous Quand commencer, sélectionnez **Immédiatement**.
7. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés** pour définir le déclencheur et modifier d'autres configurations.
8. Dans le coin supérieur droit de l'écran, sélectionnez le bouton Avancé pour l'activer.
   L'onglet Expérience devrait maintenant s'afficher.
9. Sélectionnez **l'automatisation**.
10. Sous Enregistrement, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations** > **Enregistrement de demande d'informations**.
11. Sous Conditions, sélectionnez **L'état est Nouveau**.
12. Sélectionnez l'onglet Expérience.
13. Sous Table associée, sélectionnez **Demande d'informations**, puis sous Enregistrement associé, sélectionnez **Déclencheur : demande d'informations** > **Enregistrement de demande d'informations**.
14. Sous Requête codée d'enregistrement connexe, saisissez**état = 3**.
15. Sous Titre, sélectionnez **Cette activité** > **Étiquette**.
16. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.

Résultats

L'activité d'interface utilisateur Documents similaires est maintenant configurée et le modal doit maintenant s'afficher lorsque vous ouvrez un nouveau fichier ou un fichier Information Request Playbook.

Configurer la liste connexe Documents dans Information Request Playbook

Un administrateur peut configurer une liste connexe appelée « Documents » pour qu'elle apparaisse dans la liste des enregistrements connexes dynamiques dans Information Request Playbook. Lorsque cette option est sélectionnée, le document s'ouvre dans un onglet d'espace de travail distinct, ce qui permet aux agents de voir toutes les versions du document.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La carte **Documents** doit inclure les champs suivants :

- Titre de document
- Document Version
- État du document
- Dernière date de mise à jour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tout** > > .

Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations

Installez l'application Playbook pour les licences et les autorisations , qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre les demandes de licence et d'autorisation et fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Playbook pour les licences et les autorisationsaprès avoir installé l'application Public Sector Digital Services Core .

Tâches de configuration pour Playbook pour les licences et les autorisations

Tâche	Description
Installer Playbook pour les licences et les autorisations pour Services digitaux pour le secteur public	Installez Playbook pour les licences et les autorisations (com.sn_public_sector_digital_services_core) à partir de .ServiceNow® Store
Configurer les éléments de catalogue de définition de service pour Playbook pour les licences et les autorisations l'application	Les tables Services proposés et Services reçus ont été migrées dans la table Définition de service. Toutes les données relatives aux services proposés doivent être converties en définitions de service individuelles. Pour plus d'informations, consultez les conseils sur la migration des services proposés et des services reçus .
Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande de licence ou d'autorisation à l'aide de Agent virtuel	Utilisez cette rubrique Concepteur d'agent virtuel pour publier la rubrique de conversation prédéfinie, **Démarrer une demande de licence/ d'autorisation**, qui permet aux utilisateurs finaux de soumettre une demande de licence ou d'autorisation à l'aide du Agent virtuel chatbot.
Acheminer automatiquement les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter les demandes de licence et d'autorisation aux agents désignés.
Configurer la connexion électronique Playbook pour les licences et les autorisations	Configurez la signature électronique pour permettre aux membres de dessiner leur signature lorsqu'ils soumettent des tickets via le portail de services pour gouvernement.
Configurer l'interface utilisateur de la liste de vérification d'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations	Configurez l'interface utilisateur de la liste de vérification d'éligibilité pour permettre aux agents de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration pour Playbook pour les licences et les autorisations (suite)

Tâche	Description
	confirmer si un demandeur est éligible à la licence ou à l'autorisation spécifique demandée.
Configurer des tables de décision pour Playbook pour les licences et les autorisations	Utilisez les tables de décisions pour simplifier la configuration de la tarification d'une demande de licence ou d'autorisation qui dépend de plusieurs facteurs. Les tables de décision fournissent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier la tarification et les attributs dépendants.
Ajouter le prix à l'étiquette d'attribut de tarification	Les prix sont ajoutés par défaut à tous les attributs de prix booléens. Les scripts clients doivent être ajoutés pour tous les attributs de choix de prix ou les attributs de contrôle de prix.
Créer des modèles de documents pour Playbook pour les licences et les autorisations	Utilisez l'application Modèles de documents pour générer des modèles pour différents types de licences et d'autorisations délivrées via le Playbook pour les licences et les autorisations.

Installer Playbook pour les licences et les autorisations pour Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_lic_prmt) si vous disposez du rôle administrateur.L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Certaines fonctionnalités de l'application Playbook pour les licences et les autorisations sont disponibles en fonction de vos ServiceNow droits et peuvent nécessiter l'installation d'autres ServiceNow applications et l'activation de modules d'extension spécifiques.

  Remarque :
  Installez l'application Playbooks pour Gestion du service client pour activer l'expérience de playbook.

- Passez en revue la liste des applications de licence et d'autorisation dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

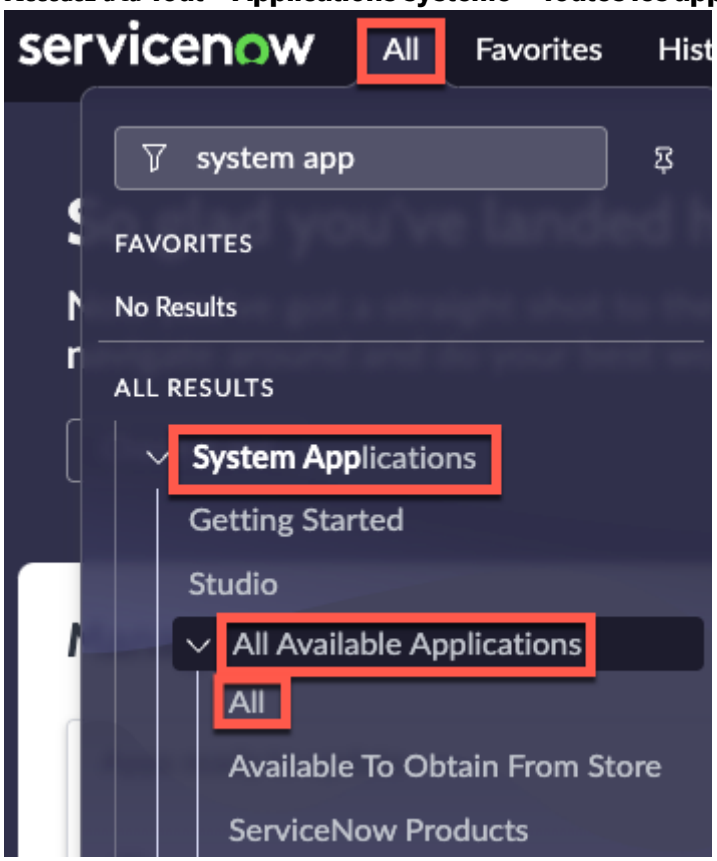
La table Demande de licence et d'autorisation [sn_gsm_license_permit_case] est installée avec Playbook pour les licences et les autorisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l’application Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_lic_prmt) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Dans la liste située en regard du bouton **Installer** , les versions disponibles s’affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acheminer automatiquement les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes de licence/autorisation à des agents désignés.

L'application Playbook pour les licences et les autorisations fournit les éléments suivants qui sont utilisés dans AWA pour acheminer et affecter automatiquement les demandes de licence/autorisation :

- **Canal de service de demande de licence et d'autorisation** : canal de service par défaut pour l'acheminement des demandes entrantes de licence/autorisation du secteur public à des agents gouvernementaux spécifiques. Ce canal de service comprend des attributs connexes qui définissent les conditions par défaut pour déterminer les éléments traités dans le canal, la file d'attente de travail associée aux groupes d'affectation d'agents, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, et plus encore.
- **Groupe d'affectation de demandes de licences et d'autorisations pour le secteur public** : le groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents traitant les demandes de licence/d'autorisation pour le secteur public. Les affectations d'agents sont basées sur la disponibilité, la capacité et les compétences des agents.
- **File d'attente des demandes de licence et d'autorisation pour le secteur public** : file d'attente par défaut vers laquelle les demandes de licence/autorisation pour le secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de** réception : mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande de licence/d'autorisation affichés dans la vue de la boîte de réception de l'agent Espace de travail configurable de CSM:
  - Mise en page de la licence/autorisation du membre : comprend les champs **Description brève**, **Constituant** et **Type de ticket** .
  - Mise en page de la licence/autorisation d'entreprise : comprend les champs **Description brève**, **Entreprise**, **Contact professionnel** et **Type de ticket** .

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer et désactiver Affectation de travail avancée les tickets de demande de licence/d'autorisation, ainsi que modifier les attributs par défaut du canal de service Demandes de licence/d'autorisation, tels que le groupe d'affectation connexe et les paramètres de file d'attente. Pour plus de détails, voir Configurer le canal de service des demandes de licences et d'autorisations.

Configurer le canal de service des demandes de licences et d'autorisations

Modifiez les attributs Affectation de travail avancée par défaut du canal de service Demandes de licence et d'autorisation pour contrôler la façon dont les demandes de licences et d'autorisations pour le secteur public sont acheminées et affectées aux agents gouvernementaux.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa).
- Activez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Installez l'application Playbook de demande de licence et d'autorisation.

Rôle requis : awa_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le contexte et les attributs des canaux de service dans AWA. Pour le canal de service Demandes de licence et d'autorisation, utilisez le groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes du secteur public afin de spécifier les agents qui traitent les demandes de licence et d'autorisation. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service Demande de licence et d'autorisation, ou modifier les paramètres de file d'attente, tels que les règles d'affectation.

Procédure

Configurez le canal de service Demandes de licences et d'autorisations en modifiant les attributs par défaut selon vos besoins.

Configurer les éléments de catalogue de définition de service pour Playbook pour les licences et les autorisations l'application

Créez une définition de service à utiliser avec le Playbook pour les licences et les autorisations .Services digitaux pour le secteur public

Avant de commencer

Les définitions de service sont des enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service disponible pour les clients finaux. Vous pouvez créer des définitions de service pour chaque service de licence/autorisation proposé par votre agence gouvernementale.

Important :
Après la mise à niveau vers la Services digitaux pour le secteur public version 8.0, vous devrez créer une définition de service pour chaque enregistrement de service proposé précédent. L'obsolescence des Services proposés signifie que des définitions de service doivent désormais être créées pour chaque service proposé par votre agence. Pour plus d'informations, consultez les conseils sur la migration des services proposés et des services reçus .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catégories** > **Licences/autorisations**.
2. Sélectionnez **Permis** ou **Licences**, en fonction de la catégorie à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de catalogue.
3. **Facultatif :** Basculez vers l'application Base des services digitaux pour le secteur public , si vous y êtes invité.
4. Dans la liste connexe Élément de catalogue, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catalogue de services publics

Champ	Description
Nom	Nom de la fonction publique.
Catalogue	Catégorie de produits à laquelle appartient le service. Si le champ est vide, sélectionnez Service pour gouvernement.
Catégorie	Indique le type de service public. Si le champ est vide, sélectionnez **Permis** ou **Licences**, selon la catégorie à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Demande	Périmètre de l'application du service. Si le champ est vide, sélectionnez .
Statut	Statut de la fonction publique. Mappé dans le champ actif comme : ○ Disponible = vrai ○ Non disponible = faux
Description brève	Brève description de la fonction publique.
Description	Description de la fonction publique.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Votre élément de catalogue est créé et prêt à l'emploi par les membres qui soumettent des tickets via le portail de services pour gouvernement ou par les agents qui créent un ticket à partir de zéro dans le Espace de travail configurable de CSM.

Configurer la connexion électronique Playbook pour les licences et les autorisations

La signature électronique permet aux utilisateurs de signer leurs applications à partir du Portail de services pour gouvernement avec une signature électronique dactylographiée ou dessinée qui implique une confirmation de l'application. Cette fonctionnalité peut être configurée en option par un administrateur lors de la mise à niveau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement **Demander une licence** .
3. Sous l'onglet Variables, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sous Type, sélectionnez **Personnalisé**.
5. Dans l'onglet **Questions** , saisissez **Signature électronique pour les créateurs d'enregistrements** dans le champ Question et `esignature_for_record_producers` dans le champ Nom.
6. Dans l'onglet **Spécifications de types** , saisissez **Signature électronique pour l'autorisation de licence dans le portail** dans le champ Widget.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sous l'onglet Variables, sélectionnez **Nouveau**.
9. Sous Type, sélectionnez **Texte sur plusieurs lignes**.
10. Cochez la case **Masqué**.
11. Dans l'onglet **Questions** , saisissez la **variable Signature électronique** dans le champ Question, puis `esignature_variable` dans le champ Nom.
12. **Facultatif :** Si une liste de vérification d'éligibilité est configurée pour Playbook pour les licences et les autorisations, accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Politiques de l'interface utilisateur du catalogue** pour créer une politique d'interface utilisateur de catalogue pour l'élément de catalogue du créateur d'enregistrement.
    Passez à l'application Public Sector Digital Services Core si vous y êtes invité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. **Facultatif :** Ajoutez une logique d'affichage/masquage au script du créateur d'enregistrement pour le widget `esignature_for_record_producers` .

14. Ajoutez le bloc de code suivant dans le script serveur du créateur d'enregistrement de **licence de demande** dans l'onglet **Ce qu'il contiendra** .
    Passez à l'application Public Sector Digital Services Core si vous y êtes invité.

```
if (gs.nil (producer.esignature_variable) || producer. esignature_variable == "") {
gs. addErrorMessage(gs. getMessage ('Please do the E-signature and click on Accept. '));
current.setAbortAction(true);
var caseTable = sn_gsm. GovernmentServicesConstants. LICENSE_PERMIT_CASE;
var attachment = new GlideSysAttachment();
var caseRecord = new GlideRecord (caseTable);
caseRecord.get (current.sys_id) ;
var fileName = 'applicantESign.png';
var contentType = "image/png';
attachment.writeBase64(caseRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
var sigRec = new GlideRecord( 'signature image');
sigRec.signed_on = new GlideDateTime ().getDisplayValue();
sigRec.user = gs.getUserID();
sigRec.table = caseTable;
sigRec.document = current.sys_id;
sigRec.is_drawing = true;
sigRec.active = true;
sigRec.acknowledgment_text = "This constitutes your electronic signature and has the same
 legal impact as signing a printed version of this document.";
var signSysId = sigRec.insert();
var signRecord = new GlideRecord('signature image');
signRecord.get (signSysId);
attachment.writeBase64(signRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
```

15. Sélectionner **Mettre à jour**

Résultats

L'onglet **Dessiner une signature**s'affiche désormais à côté de l'onglet **Signature de type** . Lorsqu'un membre crée un ticket de licence et d'autorisation, l'option permettant de taper Dessiner une signature s'affiche. Lorsqu'une application est soumise avec une signature électronique, une image est créée contenant la signature électronique de l'utilisateur, qui est ensuite mappée et jointe à l'application correspondante.

Configurer l'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Les critères d'éligibilité Playbook pour les licences et les autorisations permettent à un agent de confirmer si un demandeur est éligible à la licence ou à l'autorisation spécifique demandée.

Il Playbook pour les licences et les autorisations utilise des critères d'éligibilité, une série de questions posées à un demandeur, pour déterminer s'il est admissible à demander une licence ou un permis. L'utilisation d'un critère d'éligibilité défini peut Playbook pour les licences et les autorisations aider à détourner les demandes dans lesquelles le demandeur n'est pas éligible pour obtenir une licence ou un permis.

Les critères d'admissibilité sont établis en effectuant les trois activités suivantes :

- Création d'un modèle de liste de vérification pour la classe de licence ou d'autorisation.
- Ajout de la liste de vérification de l'éligibilité au créateur d'enregistrement de licence ou d'autorisation.
- En le mappant à la classe de licence ou d'autorisation respective.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le demandeur remplit tous les critères d'éligibilité, l'agent peut procéder à la création d'un dossier pour le demandeur. Si le demandeur ne remplit pas au moins un des critères d'éligibilité, un agent ne peut pas procéder à la création d'un dossier pour le demandeur.

Configurer l'interface utilisateur de la liste de vérification d'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Configurez l'interface utilisateur de la liste de vérification d'éligibilité dans le cadre du générateur d'enregistrement dans Playbook pour les licences et les autorisations.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table **Modèle de liste de vérification** en cliquant sur le lien de l'étiquette.
3. Sélectionnez **Afficher la liste** sous **Liens connexes**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Créez un enregistrement de modèle de liste de vérification en remplissant les champs.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Cliquez avec le bouton droit sur la barre de menus supérieure du nouvel enregistrement de modèle de liste de vérification, puis dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
8. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
9. Ouvrez le `sn_gsm_lic_prmt. GSMLicensePermitConfig` et localisez la fonction `getEligibilityChecklist` .
10. **Facultatif :** Basculer vers l'application Playbook pour les licences et les autorisations pour modifier l'enregistrement, si vous y êtes invité.
11. Ajoutez la logique après la fonction `if`.
    Exemple de logique, plaçant entre guillemets le nom de la table et les numéros de sys_id, respectivement.

    ```
    } else if(tableName == "[table name]") {
    return "[sys_id]";
    ```

12. Sélectionnez **Créer une implémentation**.

Résultats
La liste de vérification de l'éligibilité s'affiche désormais lorsque vous créez un enregistrement de licence et d'autorisation dans la première Playbook pour les licences et les autorisations activité. Reportez-vous à la section Définir les questions d'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations pour configurer les critères utilisés pour déterminer l'éligibilité à la licence ou à l'autorisation.

Définir les questions d'éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Configurez les questions sur les critères d'éligibilité pour les utilisateurs qui commencent une demande de licence ou d'autorisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Jeux de variables**.
2. Dans la vue de liste Jeu de variables, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionner un **jeu de variables à une seule ligne**.
4. Saisissez le titre et le nom interne souhaités, puis sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste, recherchez et ouvrez le jeu de variables nouvellement créé.
6. Dans la liste connexe **Variables** , sélectionnez **Nouveau** pour créer une variable pour chaque question d'éligibilité.
7. Sélectionnez **Oui/Non** comme type de variable.
8. Répétez les étapes 6 et 7 jusqu'à ce qu'une variable soit créée pour chaque question d'admissibilité.
9. Créez une variable avec le nom **Éligible** et entrez **Oui/Non** dans le champ Question.
10. Sélectionnez **Oui/Non** comme type de variable.
11. Dans la liste connexe **Politiques d'interface utilisateur du catalogue** , sélectionnez **Nouveau**.
12. Saisissez une description brève de la politique.
13. Accédez à l'onglet **Quand appliquer** .
14. Ajoutez une condition de catalogue à la politique d'interface utilisateur pour chaque question d'éligibilité et définissez la condition sur **Oui**.
15. Accédez à l'onglet **Script** et ajoutez les scripts suivants aux conditions Vrai et Faux.
16. Sélectionnez **Soumettre**.
17. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
18. Localisez le créateur d'enregistrement de licence/d'autorisation et ouvrez l'enregistrement.
19. Accédez à l'onglet **Jeux de variables** , puis sélectionnez **Modifier**.
20. Localisez le jeu de variables créé pour les critères d'éligibilité et déplacez-le vers la liste des jeux de variables en sélectionnant le bouton flèche vers la droite.
21. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les questions sur les critères d'éligibilité sont maintenant définies et peuvent être utilisées pour déterminer si un membre est éligible pour commencer une demande de licence ou de permis.

Configurer des tables de décision pour Playbook pour les licences et les autorisations

Utilisez les tables de décisions pour simplifier la configuration de la tarification d'une demande de licence ou d'autorisation qui dépend de plusieurs facteurs. Les tables de décision fournissent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier la tarification et les attributs dépendants.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les tables de décision, chaque facteur est une entrée de décision. Par exemple, si votre agence fixe le prix d'un permis de pêche, ces entrées peuvent inclure l'endroit où le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

permis est demandé, le type de poisson (un ou plusieurs) pour lequel un permis de pêche est demandé et la taille du bateau de pêche. L'utilisation d'une table de décision peut permettre aux agents de présenter la tarification de manière simple, même lorsqu'elle dépend de plusieurs facteurs.

Procédure

1. Identifiez les champs de table de l'enregistrement de licence et d'autorisation qui affecteront les frais associés à la demande de licence ou d'autorisation.
   Par exemple, chaque type de poisson dans le dossier de permis de pêche est associé à des frais différents. Il s'agit d'exemples de champs de table qui ont une incidence sur les frais totaux associés à la demande de permis.
2. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables de décision**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Attribuez un nom à la table de décision et assurez-vous que la table est accessible à **partir de Tous les périmètres de l'application**.
5. Sélectionnez **Créer et continuer**.
6. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter une entrée.
7. Créez une entrée avec **Ticket** comme étiquette, **Référence** comme type et **Table d'extension de ticket de licence et d'autorisation**comme table.
8. Sélectionnez **Ajouter une colonne de résultats** pour ajouter la colonne de tarification.
9. Définissez l'étiquette de colonne sur **Prix** et définissez le type de résultat sur **Devise**.
10. Sélectionnez **Terminé**.
11. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
12. Définissez l'entrée sur **Ticket**, et définissez les données à évaluer sur **le champ**.
13. Sélectionnez le menu déroulant sous Champ, puis sélectionnez le champ associé à la tarification.
14. Sélectionnez **Terminé**.
15. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
16. Sélectionnez la nouvelle cellule de table qui a été ajoutée sous la colonne Étiquette de champ et assurez-vous que l'opérateur lit « est ».
    Si le type de champ est choix, la valeur d'entrée ne peut pas être « Aucun ». Sélectionnez l'entrée de choix appropriée dans le menu déroulant. Si le type de champ est vrai/faux, la valeur d'entrée doit être **vrai**.
17. Sélectionnez la nouvelle cellule de table qui a été ajoutée sous la colonne Prix et entrez le prix associé à la valeur du champ.
    Si le type de champ est **choix**, répétez les étapes 15 à 17 pour chaque option du choix.
18. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône plus qui apparaît sous Résultats, puis choisissez **Ajouter une colonne de condition** pour ajouter un autre champ de tarification.
    Répétez l'opération jusqu'à ce que tous les champs de tarification soient ajoutés.
19. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la table de décision, puis **Fermer**.

Résultats

La table de décision est maintenant créée et peut être associée au type de ticket Licence et autorisation. Pour en savoir plus sur la procédure à suivre, reportez-vous à la section Associer une table de décision à un type de ticket de licence et d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une table de décision de pré-éligibilité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Il Playbook pour les licences et les autorisations intègre l'utilisation de critères de pré-éligibilité, une série de questions qui peuvent être posées à un candidat pour déterminer s'il est éligible pour demander une licence/autorisation. Cela vise à détourner les demandes dans lesquelles le demandeur n'est pas éligible à l'obtention d'une licence ou d'un permis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les critères de préadmissibilité sont établis en effectuant les activités suivantes :

- Configuration d'une nouvelle table de décision de pré-éligibilité.
- Mettre à jour la table de décision Configuration de la pré-éligibilité de Public Sector Digital Services

Procédure

1. Pour configurer une nouvelle table de décision de pré-éligibilité, accédez à **Tout** > **Studio de workflow**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionnez la table de décision**.
4. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Table de décision	Pré-éligibilité au permis de conduire
Demande	Playbook pour les licences et les autorisations
Accessible depuis	Tous les périmètres de l'application
Création de brouillon	Sélectionné

5. Sélectionnez **Créer une table de décision**.
6. Sélectionnez **Ajouter une entrée**.
7. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Étiquette	applicant_over_age_18
Type	Chaîne

8. Répétez les étapes 6 et 7 pour toutes les questions de pré-éligibilité qui apparaîtront dans la première activité du playbook.
9. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
10. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Entrée
Étiquette de colonne Condition	applicant_over_age_18
Entrée	applicant_over_age_18
Opérateur par défaut	est

11. Sélectionnez **Terminé**.
12. Sélectionnez le champ situé sous la colonne de condition nouvellement créée et saisissez la valeur **Oui** ou **Non** en fonction de la réponse attendue pour l'éligibilité.
13. Sélectionnez ⊕ puis sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
14. Répétez les étapes 10 à 13 pour toutes les valeurs d'entrée qui déterminent l'admissibilité.
15. Sélectionnez ⊕ et sélectionnez **Ajouter une colonne de résultats**.
16. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Étiquette de colonne de résultats	Éligibilité
Type de résultat	Vrai/Faux

17. Sélectionnez **Terminé**.
18. Mettez à jour le champ Résultat d'éligibilité pour qu'il soit défini sur Vrai si toutes les conditions sont remplies, puis sélectionnez **OK.**
19. Sélectionnez **Enregistrer**.
20. Sélectionnez **Publier**.
21. Sélectionnez **Publier**.
    L'état de votre table de décision doit être défini sur **Actif**.
22. Pour mettre à jour la table de décision de configuration de la Services digitaux pour le secteur public pré-éligibilité, accédez à **Tout** > **Studio de workflow**.
23. Sélectionnez **les tables de décision**.
24. Sélectionnez **la configuration de pré-éligibilité Public Sector Digital Services**.
25. Sélectionnez **Créer un brouillon**.
26. Sélectionnez ⊕ pour ajouter une nouvelle ligne de décision.
27. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée	Description
Table	**sn_gsm_drivers_license_case** (ou le nom de la table L&P étendue)	Nom de colonne (et non l'étiquette de colonne) de la question de pré-éligibilité associée qui existe dans la table de ticket de licence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Entrée	Description
		et d'autorisation ou dans la table étendue.
Modèle de produit	Permis de conduire	Modèle de produit pour la licence/ l'autorisation particulière.
Description	Confirmez l'éligibilité du demandeur en répondant aux questions ci-dessous.	Description qui s'affiche en haut de l'activité de pré-éligibilité dans le playbook.
En-tête de formulaire		Affiche un en-tête de formulaire au-dessus des questions d'éligibilité.
En-tête d'erreur	Non éligible	En-tête d'erreur dans la première activité du playbook indiquant que le demandeur n'est pas éligible après avoir cliqué sur « Commencer la demande ».
Message d'erreur	Chaque licence/autorisation dispose de certains critères qui doivent être respectés pour présenter une demande. Vérifiez vos réponses pour en assurer l'exactitude.	Message d'erreur dans la première activité du playbook indiquant que le demandeur n'est pas éligible après avoir cliqué sur « Commencer la demande ».
URL de l'aide	Lien vers une ServiceNow® page	Présente un lien **En savoir plus** dans le message d'erreur si le demandeur est jugé inéligible. La valeur dans ce champ sera un lien vers une ServiceNow® page.
Éligibilité	Pré-éligibilité au permis de conduire	Table de décision d'éligibilité créée dans la section précédente pour ce modèle de produit particulier.

28. Sélectionnez Enregistrer.
29. Sélectionnez Publier.
30. Sélectionnez Publier.
    L'état de votre table de décision doit être défini sur **Actif**.

Associer une table de décision à un type de ticket de licence et d'autorisation

Après avoir configuré une table de décision de configuration de la tarification, associez-la au type de ticket Licence et autorisation pour ajouter des configurations de tarification à cette table de type de ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables de décision**.
2. Localisez la table de décision de configuration de la tarification pour le type de ticket Licence et autorisation, puis cliquez avec le bouton droit de la souris.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
4. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
5. Localisez l'entrée avec **sn_gsm_license_permit_case** comme nom de table et **attribute_pricing_config** comme nom de colonne.
6. Sélectionnez l'enregistrement pour l'ouvrir.
7. Sous l'onglet Contournements de dictionnaire, sélectionnez **Nouveau**.
8. Définissez le champ Table sur la table Type de ticket de licence et d'autorisation que vous souhaitez associer à la table de décision.
9. Cochez la case Remplacer la **valeur par défaut**.
10. Collez la valeur de sys_id copiée dans le champ **Valeur par défaut** .
11. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La table de décision est maintenant associée au type de ticket Licence et autorisation.

Ajouter un ajustement de prix à une table de décision

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser une définition d'ajustement de prix pour ajouter des ajustements aux prix des champs en fonction des conditions des champs qui ne sont pas des champs de prix, tels que le statut de résident de l'utilisateur pour l'endroit où il demande l'autorisation ou la licence.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un montant de base peut être saisi et enregistré pour chaque option de licence/d'autorisation, et peut être modifié de sa valeur actuelle à une nouvelle valeur en fonction d'une ou de plusieurs conditions de contrôle. Une définition d'ajustement de prix se compose d'un seul champ de prix et, en tant qu'administrateur, vous pouvez en créer plusieurs.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables de décision**et ouvrez une table de décision qui a été associée à un type de ticket de licence et d'autorisation.
   Pour en savoir plus sur l'association d'une table de décision au type de ticket, reportez-vous à la section Associer une table de décision à un type de ticket de licence et d'autorisation.
   Vous devriez être redirigé vers Studio de workflow.
2. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
3. Définissez l'entrée sur **le ticket**, et les données à évaluer sur **le champ**.
4. Sous Champ, sélectionnez le champ qui contrôle la tarification de l'ajustement de prix en question.
5. Saisissez le nom du champ susmentionné dans l'étiquette de colonne des conditions, puis sélectionnez **Terminé**.
6. Répétez les étapes 4 à 6 pour tous les champs de contrôle des prix.
7. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
8. Sélectionnez la cellule nouvellement ajoutée sous l'une des colonnes de contrôle des prix pour ajouter des conditions de contrôle.
9. Spécifiez la condition de contrôle pour ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le type de champ est un choix, la valeur d'entrée ne peut pas être « Aucun ». Sélectionnez la condition appropriée dans la liste déroulante.

10. Répétez les étapes 11 et 12 pour ajouter des conditions pour d'autres champs de contrôle.
11. *Si le champ de prix dans lequel s'applique l'ajustement est défini sur choix, saisissez le choix de prix affecté.Si le champ de prix où l'ajustement s'applique n'est pas un choix, définissez la valeur sur vrai.*
12. Entrez le prix d'ajustement dans la cellule nouvellement ajoutée sous la colonne Prix, le prix lorsque ces conditions de contrôle s'appliquent.
    Si le champ de prix est une valeur booléenne, la valeur du champ de prix doit être définie sur **vrai**. Si le champ de prix est un choix, la valeur du champ de prix ne peut pas être définie sur **aucun**. Saisissez la valeur du prix d'ajustement dans le champ.
13. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Fermer**.

Ajouter le prix à l'étiquette d'attribut de tarification

Les prix sont ajoutés par défaut aux attributs de prix booléens. Les attributs de choix de prix et les attributs de contrôle de prix doivent être ajoutés aux scripts clients à ajouter aux prix en cas d'ajustements de prix.

Ajouter des scripts clients aux champs de choix de prix

En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter et modifier des scripts clients pour configurer des formulaires, des champs et des attributs de champ (tels que des attributs de choix de prix) pendant que l'utilisateur remplit le formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client (navigateur Web) lorsque des événements liés au client se produisent sur Portail de services pour gouvernement (par exemple, lorsqu'un membre fait un choix, soumet un formulaire ou modifie une valeur). Pour plus d'informations sur les scripts clients, reportez-vous à la section Client scripts .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts clients**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Spécifiez un nom pour le script.
   Par exemple, si vous ajoutez un script pour mettre à jour les valeurs de prix chaque fois que le type de permis est modifié par le membre qui soumet la demande, vous pouvez étiqueter votre script « Mettre à jour l'étiquette de prix lors du changement de type de permis ».
4. Définissez la table sur la table d'extension de ticket de licence/d'autorisation.
5. Définissez le type d'interface utilisateur sur **Tous**, puis le type sur **OnChange**.
6. Sélectionnez le champ de choix de prix sous la liste déroulante pour le nom du champ.
   Dans l'exemple ci-dessus, le nom de champ sélectionné serait **Type de permis commercial** ; C'est le choix que fait l'électeur qui détermine ensuite les valeurs de prix affichées. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de script client, reportez-vous à la section Client scripts .
7. Entrez le script avec le contenu ci-dessous :

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
if (isLoading) {
return;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
}
g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des scripts clients aux champs de contrôle des prix

En tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter et modifier des scripts clients pour configurer des formulaires, des champs et des attributs de champ (tels que des attributs de contrôle des prix) pendant que l'utilisateur remplit le formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les scripts clients permettent au système d'exécuter JavaScript sur le client (navigateur Web) lorsque des événements liés au client se produisent sur Portail de services pour gouvernement (par exemple, lorsqu'un membre fait un choix, soumet un formulaire ou modifie une valeur). Pour plus d'informations sur les scripts clients, reportez-vous à la section Client scripts .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Scripts clients**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Spécifiez un nom pour le script.
   Par exemple, si vous ajoutez un script pour mettre à jour la valeur de prix selon que le membre communique ou non qu'il est un résident de l'emplacement demandé, vous pouvez étiqueter votre script « Mettre à jour l'étiquette de prix lors du changement de résident ».
4. Définissez la table sur la table d'extension de ticket de licence/d'autorisation.
5. Définissez le type d'interface utilisateur sur **Tous**, puis le type sur **OnChange**.
6. Sélectionnez le champ de contrôle de prix sous la liste déroulante pour le nom du champ.
   Dans l'exemple ci-dessus, le nom de champ sélectionné serait **Résident** ; c'est-à-dire que le champ de contrôle détermine ensuite la valeur de prix affichée. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de script client, reportez-vous à la section Client scripts .
7. Entrez le script avec le contenu ci-dessous :

   Remarque :
   Supprimez `newValue === ''` dans le script si le type de champ est un choix.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
if (isLoading || newValue === '') {
return;
}
g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Étendre le ticket de base pour les licences et les autorisations

Les licences et les autorisations sont modélisées en tant que produits et, pour les applications approuvées, les instances de licence ou d'autorisation seront générées et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enregistrées dans les extensions d'éléments de base d'installation spécifiques, appelées éléments reçus. Vous pouvez étendre davantage la base d'installation pour définir des classes spécifiques d'éléments de licence ou d'autorisation reçus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Examinez les attributs de la demande de permis héritée et prédéterminez les attributs à créer sur le type de ticket étendu.
2. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de la licence ou de l'autorisation pour laquelle de nouveaux tickets seront créés.

   Remarque :
   La valeur du champ Nom est remplie automatiquement en fonction de la valeur saisie dans le champ Étiquette.

4. Sélectionnez la valeur du ticket de licence et d'autorisation dans le champ de la table Extensions.
5. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête de l'enregistrement, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Nouveau** sous l'onglet Colonnes pour ajouter des champs supplémentaires pertinents pour la demande de licence/d'autorisation.
7. Entrez une valeur dans le champ Étiquette de colonne et sélectionnez des options pour les autres attributs au niveau de la colonne.
8. Renseignez les champs du formulaire en ajoutant de nouvelles colonnes pour chaque question répertoriée dans la demande de licence/d'autorisation.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des modèles de documents pour Playbook pour les licences et les autorisations

L'application Modèles de ServiceNow documents vous permet de créer des modèles de documents HTML et PDF pour générer des lettres ou des documents standard. Vous pouvez automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne. Utilisez l'application Modèles de documents pour générer des modèles pour différents types de licences et d'autorisations délivrées via le Playbook pour les licences et les autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document PDF**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Détermine où les documents sont joints. Sélectionnez Ticket de licence et d'autorisation [sn_gsm_license_permit_case] pour mapper le PDF généré au ticket. Sélectionnez Licence et autorisation Élément de base d'installation [sn_gsm_license_permit_install_base_item] pour mapper les champs PDF générés à l'élément reçu.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté. Pour Playbook pour les licences et les autorisations, sélectionnez Licence et autorisation.
Demande	Périmètre de l'application dans laquelle le modèle de document est créé.
État	État actuel du modèle de document. ○ **Brouillon** : indique que le modèle de document n'est pas encore publié. ○ **Modification** : indique que le modèle de document est en cours de modification après sa publication. ○ **Publié** : indique que le modèle de document peut être utilisé par des services et des tickets.
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer un permis destiné uniquement aux résidents canadiens. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Date de début	Date à partir de laquelle le modèle de document PDF est valide. **La date de début** permet de gérer plusieurs versions du même modèle. **Remarque :** La date de début doit être antérieure à la date de fin.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document PDF est valide. **La date de fin** permet de gérer plusieurs versions du même modèle. Par défaut, si les valeurs Date de **début** et **Date de fin** sont vides, cela implique que le modèle sera toujours valide. Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : si aucune valeur n'est sélectionnée dans le **format de date du modèle**, la valeur spécifiée dans la propriété système **template_date_format** est prise en compte. Si le **format de date du modèle** et **template_date_format** propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil d'utilisateur de l'agent est prise en compte. ◦ Lors de la signature à l'aide de l'application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est considéré comme le **format de date du modèle** dans le modèle PDF configuré dans une instance ServiceNow.
Langue du modèle	Langue dans laquelle les jetons dynamiques sont traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ◦ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. ◦ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque les modules d'extension de langue sont installés sur l'instance.
Type de signature	Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer ou remplir le document. Par exemple, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. **Remarque :** Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.
Type de pièce jointe	Option permettant de charger un nouveau document ou de sélectionner un document dans Documents ServiceNow gérés.
Document	Option de chargement de la pièce jointe d'un PDF remplissable à des fins de personnalisation avancée. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque **l'option Charger un document** est sélectionnée dans **Type de pièce jointe**.
Révision de document	Option permettant de sélectionner un document dans Documents ServiceNow gérés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche lorsque l'option **Sélectionner une révision de document** est sélectionnée dans **Type de pièce jointe**.
Actif	Option permettant d'activer le modèle de document PDF en vue de son utilisation.
Texte de confirmation	Texte qui invite l'utilisateur à cocher une case lors de la soumission d'un document rempli.
Modèle source	Modèle source à partir duquel vous avez créé une copie du modèle actuel.

5. **Facultatif :** Sélectionnez le lien connexe **Analyser le PDF** pour analyser automatiquement les informations et les champs du PDF et stocker ces informations dans la table de mappage PDF pour les réutiliser.
   Chaque champ PDF peut maintenant être mappé à son champ de mappage correspondant dans la table de base d'installation de licences et d'autorisations.
6. **Facultatif :** Dans la liste connexe **à Mappages de modèles PDF** , définissez des mappages de champs PDF supplémentaires.
   Consultez Define a PDF field mapping pour plus d'informations.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Pour déterminer le modèle de document à utiliser pour la génération, vous devez mapper le modèle de document créé à la table d'extension Élément de base d'installation/ Éléments reçus. Pour ce faire, utilisez le mappage de modèle de document dans les tables de décision.
8. Accédez à la **Gestion des décisions** > **Générateur de décision**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Catégorie de Modèle de document	Utilisez ce champ pour avoir plusieurs modèles pour une seule table d'éléments de base d'installation.
Nom de la table	Utilisez ce champ pour déterminer la table qui doit être mappée au modèle de document.
Modèle de document	Utilisez ce champ pour indiquer le modèle de document à utiliser pour une catégorie de modèle de document et un nom de table donnés.
isPdfTemplate	Utilisez ce champ pour indiquer si le modèle de document sélectionné est un modèle PDF (valeur = vrai) OU un modèle HTML (valeur = faux)

10. Ajoutez des lignes de décision supplémentaires pour configurer des modèles de documents supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le PDF généré par le modèle de document est créé une fois que l'activité **de proposition de décision** est accordée/approuvée. Vous pourrez afficher le PDF généré qui est joint à l'élément de base d'installation/à l'élément reçu dans l'activité **Créer une licence/ autorisation** à l'étape Décision.

Que faire ensuite

Dans la liste connexe **Participants** , ajoutez d'autres participants. Consultez Create participants for a PDF document template pour plus d'informations.

Définir un modèle de produit pour Playbook pour les licences et les autorisations

Un enregistrement de modèle de produit est requis dans une demande de ticket de licence/ d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour un ticket de licence/d'autorisation, un modèle de produit est utilisé pour représenter un type spécifique de licence/d'autorisation. Le fait de disposer d'un modèle de produit spécifique peut aider à prendre en charge plusieurs aspects de la mise en œuvre du processus d'autorisation, y compris, mais sans s'y limiter, la définition du produit, la liaison des services qui lui sont associés, la livraison d'instances de produit spécifiques, des workflows supplémentaires, des rapports, etc.

Des champs supplémentaires pour décrire le produit de permis peuvent être ajoutés si nécessaire. Par exemple, pour un permis de conduire, vous pouvez ajouter un champ de choix pour la classe de permis avec les choix A, B ou C, puis créer trois enregistrements, un par classe.

S'il existe plusieurs types de permis avec des champs non liés, vous pouvez étendre des classes de modèles de produits spécifiques à partir de la classe de base de modèle de permis. Par exemple, si votre agence offre des permis de taxidermie d'oiseaux et d'importation/exportation d'animaux sauvages de la même organisation, demandez-vous si vous avez besoin de classes de modèles de permis spécifiques qui aideraient à définir différents attributs sur chaque produit de permis.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service membre** > **Produits** > **Modèles d'autorisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionner **En-tête de formulaire** > **Configurer** > **Mise en page**.
4. Sélectionnez **Modifier cette section dans le modèle et les classes d'actifs développés**.
5. Cochez la case à côté des champs **Coût** et **Visible par le client** .
   Ces champs doivent être définis sur vrai pour que le contact de l'utilisateur ou des entreprises détermine leur prééligibilité.
6. Renseignez les champs.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Configuration de Playbooks sur portail pour un type de ticket personnalisé

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'expérience des playbooks sur le portail pour un type de ticket personnalisé qui étend le ticket de licence et d'autorisation de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour dupliquer d'abord le processus du playbook, accédez à **Tout** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Dans la liste Processus, sélectionnez **Playbook pour les licences/autorisations**.
3. Sélectionnez le menu Actions supplémentaires, puis **Dupliquez**.
4. Renseignez le champ **Étiquette** avec le nom souhaité pour le playbook.
5. Sélectionnez **Dupliquer**.
6. Modifiez le playbook pour le cas d'utilisation de la licence particulier, puis sélectionnez **Activer**.
7. Accédez à la **Tout** > **Générateurs d'enregistrements**.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Renseignez les champs avec les champs suivants :

Champ	Entrée
Table	Ticket de licence et d'autorisation ou table Licence et autorisation étendue. Il s'agit de la table pour laquelle le générateur d'enregistrements se déclenchera.
Définition de processus	Playbook créé dans la section précédente.
Créer un nom d'activité d'enregistrement	Répondez aux questions d'éligibilité (première activité du Playbook).
Créer une vue de formulaire d'enregistrement	LicensePermitRecordGenerator
Champs de modèle : Produit	Permis de conduire
Champs de modèle : Service	Permis de conduire – Nouvelle demande

10. Sélectionnez **Soumettre**.
11. Accédez à la **Tout** > **Définitions de services**.
12. Sélectionner **Permis de conduire : nouvelle demande**.
13. Sélectionnez l'icône de recherche en regard du générateur d'enregistrement Playbook.
14. Sélectionnez le générateur d'enregistrement Playbook précréé pour le type de ticket étendu.
15. Dans une nouvelle fenêtre, accédez à **Tout** > **Expérience de playbook** > **Éléments de contenu du playbook**.
16. Sélectionnez **Nouveau**.
17. Renseignez les champs avec les informations suivantes sur le formulaire :

Champ	Entrée
Nom	Demande de permis de conduire
Catalogues	Services gouvernementaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Entrée
Catégorie	Licences
Description brève	Demande pour qu'une personne obtienne l'autorisation de conduire légalement un véhicule à moteur sur n'importe quelle route, autoroute ou autre voie accessible au public.
Table	Sélectionnez la table Ticket de licence et d'autorisation ou la table étendue créée.
Expérience de playbook	Espace de travail configurable CSM
Générateur d'enregistrement de l'expérience de playbook	Générateur d'enregistrement créé précédemment
Page d'accueil	Admission GSM
Titre	Demande de permis de conduire

18. Sélectionnez **Soumettre**.
19. Sélectionnez l'élément de contenu Playbook qui est créé.
20. Dans la liste connexe **Disponible pour** , sélectionnez **Modifier**.
21. Dans la liste déroulante Collections, sélectionnez **SNC externe** et ajoutez-le à la liste disponible.
22. Sélectionnez **Enregistrer**.
23. Dans la liste connexe **Non disponible pour** , sélectionnez **Modifier**.
24. Sélectionnez **SNC externe** et ajoutez-le à la collection.
25. Sélectionnez **Enregistrer**.
26. Vérifiez que l'élément de contenu Playbook que vous avez créé s'affiche dans la liste Services sur le portail de services pour gouvernement.

Installer et configurer l'application Playbook sur les avantages sociaux

Installez l'application Playbook sur les avantages sociaux , qui permet aux utilisateurs finaux du secteur public de soumettre et de suivre les demandes d'avantages sociaux et fournit aux agents gouvernementaux un processus prédéfini pour le traitement et la résolution de ces demandes. Vous pouvez ensuite configurer les fonctionnalités disponibles pour soumettre des demandes et acheminer des demandes aux agents.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration suivantes pour configurer , Playbook sur les avantages sociauxaprès avoir installé l'application Public Sector Digital Services Core .

Tâches de configuration pour Playbook sur les avantages sociaux

Tâche	Description
Installer Playbook sur les avantages sociaux pour Services digitaux pour le secteur public	Installez Playbook sur les avantages sociaux (app-psds-social-benefits) à partir de .ServiceNow® Store
Acheminer automatiquement les demandes de prestations sociales à l'aide de Affectation de travail avancée	Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter des demandes de prestations sociales à des agents désignés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration pour Playbook sur les avantages sociaux (suite)

Tâche	Description
Configurer le moteur des règles d'éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux	Configurez le moteur de cadre de travail d'éligibilité pour permettre aux agents de confirmer si un demandeur est éligible aux avantages sociaux spécifiques demandés.

[store-future: BEGIN review]
[store-future: BEGIN review]

Agent virtuel

Permettre aux utilisateurs finaux du secteur public de créer une demande de prestations sociales à l'aide de Agent virtuel	Utilisez Concepteur d'agent virtuel cette option pour publier la rubrique de conversation prédéfinie, **Démarrer une demande d'avantages sociaux**, qui permet aux utilisateurs finaux de soumettre une demande d'avantages sociaux à l'aide du Agent virtuel chatbot.

[End]
[End]

Installer Playbook sur les avantages sociaux pour Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez installer l'application Playbook sur les avantages sociaux (app-psds-social-benefits) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Certaines fonctionnalités de l'application Playbook sur les avantages sociaux sont disponibles en fonction de vos ServiceNow droits et peuvent nécessiter l'installation d'autres applications et l'activation de modules d'extension ServiceNow spécifiques.

  Remarque :
  Installez l'application Playbooks pour Gestion du service client pour activer l'expérience de playbook.

- Passez en revue la liste des applications Playbook des avantages sociaux dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

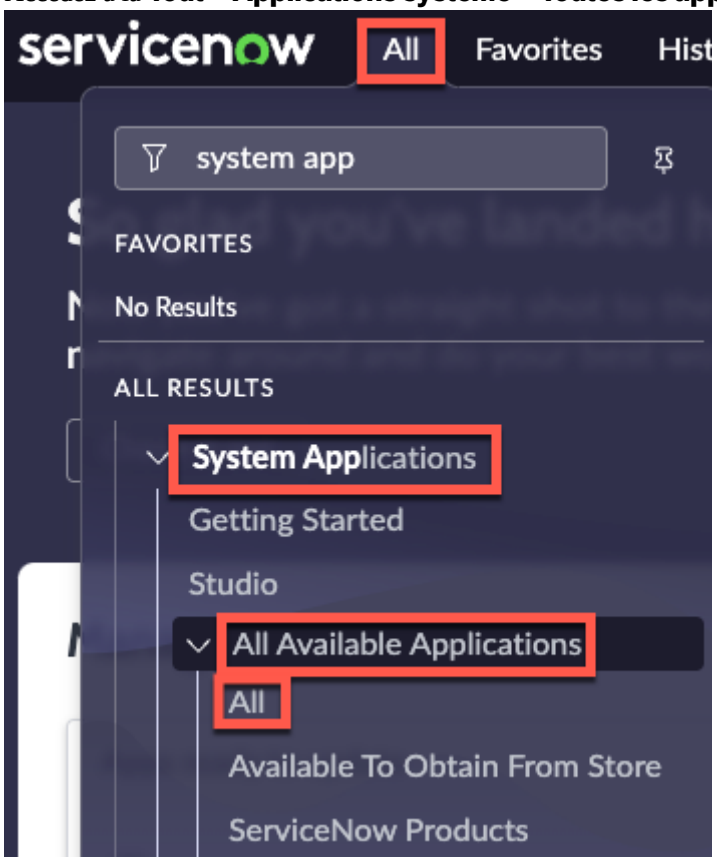
La table Avantages sociaux [sn_gsm_social_benefits_case] est installée avec Playbook sur les avantages sociaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.



2. Recherchez l’application Playbook sur les avantages sociaux (sn_gsm_soc_bnfts) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Dans la liste située en regard du bouton **Installer** , les versions disponibles s’affichent.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acheminer automatiquement les demandes de prestations sociales à l'aide de Affectation de travail avancée

Utilisez l'application ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer et affecter les demandes de prestations sociales aux agents désignés.

L'application Playbook sur les avantages sociaux fournit les éléments suivants qui sont utilisés dans AWA pour acheminer et affecter automatiquement les demandes de prestations sociales :

- **Canal de service de demande d'avantages sociaux** : canal de service par défaut pour l'acheminement des demandes entrantes de prestations sociales du secteur public vers des agents gouvernementaux spécifiques. Ce canal de service comprend des attributs connexes qui définissent les conditions par défaut pour déterminer les éléments traités dans le canal, la file d'attente de travail associée aux groupes d'affectation d'agents, les mises en page de la boîte de réception de l'agent, et plus encore.
- **Groupe d'affectation des demandes d'avantages sociaux pour le secteur public** : groupe d'affectation par défaut qui identifie les agents traitant les demandes d'avantages sociaux pour le secteur public. Les affectations d'agents sont basées sur la disponibilité, la capacité et les compétences des agents.
- **File d'attente des demandes d'avantages sociaux pour le secteur public** : la file d'attente par défaut vers laquelle les demandes de prestations sociales du secteur public sont acheminées.
- **Mises en page de la boîte de réception** : mises en page de carte par défaut pour les éléments de demande d'avantages sociaux affichées dans la vue de boîte de réception de l'agent Espace de travail configurable de CSM:
  - Mise en page des avantages sociaux du membre : comprend la **brève description**, le **constituant** et **le type de ticket** .
  - Mise en page des avantages sociaux d'entreprise : comprend la **brève description**, **l'entreprise**, **le contact professionnel** et **le type de ticket** .

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer et désactiver Affectation de travail avancée les tickets de demande d'avantages sociaux, ainsi que modifier les attributs par défaut du canal de service Demandes d'avantages sociaux, tels que le groupe d'affectation connexe et les paramètres de file d'attente. Pour plus de détails, voir Configurer le canal de service des demandes d'avantages sociaux.

Configurer le canal de service des demandes d'avantages sociaux

Modifiez les attributs Affectation de travail avancée de canal de service des demandes d'avantages sociaux par défaut pour contrôler la manière dont les demandes d'avantages sociaux du secteur public sont acheminées et affectées aux agents gouvernementaux.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa).
- Activez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Installez l'application Playbook des avantages sociaux.

Rôle requis : admin, awa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le contexte et les attributs des canaux de service dans AWA. Pour le canal de service Demandes d'avantages sociaux, utilisez le groupe d'affectation Demandes du secteur public afin de spécifier les agents qui traitent les demandes d'avantages

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sociaux. Vous pouvez également ajouter des conditions avancées pour filtrer les conditions d'acheminement dans le canal de service Demande d'avantage social, ou modifier les paramètres de file d'attente, tels que les règles d'affectation.

Procédure

Configurez le canal de service Demandes d'avantages sociaux en modifiant les attributs par défaut selon vos besoins.

Configurer le moteur des règles d'éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux

Les critères Playbook sur les avantages sociaux d'éligibilité permettent à un agent de confirmer si un demandeur est éligible au programme d'avantages demandé.

L'utilise Playbook sur les avantages sociaux un moteur de règles d'éligibilité, une série de politiques prédéfinies associées à un avantage spécifique, pour déterminer s'ils sont éligibles à un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux proposés par votre agence. Ces politiques sont un ensemble de règles et de logiques prédéfinies qui déterminent si un membre recevra des avantages ou non. L'utilisation d'un ensemble de critères d'admissibilité peut Playbook sur les avantages sociaux aider à détourner les demandes pour lesquelles le demandeur n'est pas admissible à un programme de prestations sociales spécifique. Ces politiques peuvent être mises à jour au fur et à mesure que les règles et réglementations entourant ces programmes d'avantages sociaux changent. Les politiques des critères du moteur de règles d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux sont alimentées par Policy as Code Engine (PaCE).

Les politiques d'admissibilité sont établies par :

- Définition, test et publication de politiques d'éligibilité dans la page d'accueil de gestion de stratégies.
- Mappage des polices publiées à un ou plusieurs types d'avantages.
- Mettre à jour les politiques existantes en fonction de l'évolution des lois et des réglementations.

Vous pouvez utiliser le moteur de règles d'éligibilité pour gérer le cycle de vie d'une politique et créer, mettre à jour, examiner et exécuter des politiques. Avec le moteur de règles d'éligibilité, vous pouvez :

- Évaluez tous les changements pour vous assurer qu'ils répondent aux exigences de gestion des politiques de votre organisation.
- Créez une politique, modifiez les informations de la politique ou copiez une politique et sa version dans une nouvelle politique.
- Créez une nouvelle version de stratégie en copiant une version existante et en la modifiant.
- Affichez et définissez des informations de mappage pour n'importe quelle politique.
- Examinez l'activité de la politique exécutée et l'historique des exécutions pour les politiques et les versions de politique.
- Utilisez des balises et des catégories pour gérer plus efficacement vos stratégies.

Si le demandeur remplit tous les critères définis par les politiques du moteur de règles d'éligibilité, il peut procéder à sa demande ou l'agent peut procéder à la création d'un dossier pour le demandeur. Si le demandeur ne remplit pas au moins un des critères

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’éligibilité, ni un agent ni un demandeur ne peuvent procéder à la création d’un dossier pour le programme d’avantages sociaux.

Configurer l’interface utilisateur de la liste de vérification préliminaire dans Playbook sur les avantages sociaux

Configurez la liste de vérification préliminaire pour déterminer si un demandeur est éligible pour commencer une demande d’un ou de plusieurs avantages sociaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables de décision**.
2. Sélectionnez la table de **vérification préalable des prestations sociales** en sélectionnant l’étiquette.
3. Sous Entrées, saisissez une ou plusieurs étiquettes pour les questions de vérification souhaitées, puis sélectionnez **Chaîne** comme type.
4. Ajoutez les conditions de filtre nécessaires à l’aide du générateur de conditions.
   Ces conditions déterminent les résultats de la politique.
5. Ajoutez une colonne de condition pour chaque entrée ci-dessus en sélectionnant l’icône **Ajouter**.
6. Utilisez la liste déroulante pour définir la combinaison de réponses qui donnera lieu à une approbation ou à un refus.

Résultats
Les questions sont affichées sur la première page de la Portail des services publics page d’admission.

Définir les questions d’éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux

Configurez les questions sur les critères d’éligibilité pour les utilisateurs qui commencent une demande de prestations sociales.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Variables de catalogue** > **Jeux de variables**.
2. Dans la vue de liste Jeu de variables, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionner un **jeu de variables à une seule ligne**.
4. Saisissez le titre et le nom interne souhaités, puis sélectionnez **Soumettre**.
5. Dans la liste, recherchez et ouvrez le jeu de variables nouvellement créé.
6. Dans la liste connexe **Variables** , sélectionnez **Nouveau** pour créer une variable pour chaque question d’éligibilité.
7. Sélectionnez **Oui/Non** comme type de variable.
8. Répétez les étapes 6 et 7 jusqu’à ce qu’une variable soit créée pour chaque question d’admissibilité.
9. Créez une variable avec le nom **Éligible** et entrez **Oui/Non** dans le champ Question.
10. Sélectionnez **Oui/Non** comme type de variable.
11. Dans la liste connexe **Politiques d’interface utilisateur du catalogue** , sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Saisissez une description brève de la politique.
13. Accédez à l'onglet **Quand appliquer** .
14. Ajoutez une condition de catalogue à la politique d'interface utilisateur pour chaque question d'éligibilité et définissez la condition sur **Oui**.
15. Accédez à l'onglet **Script** et ajoutez les scripts suivants aux conditions Vrai et Faux.
16. Sélectionnez **Soumettre**.
17. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
18. Localisez le créateur d'enregistrement de licence/d'autorisation et ouvrez l'enregistrement.
19. Accédez à l'onglet **Jeux de variables** , puis sélectionnez **Modifier**.
20. Localisez le jeu de variables créé pour les critères d'éligibilité et déplacez-le vers la liste des jeux de variables en sélectionnant le bouton flèche vers la droite.
21. Sélectionnez **Enregistrer**.

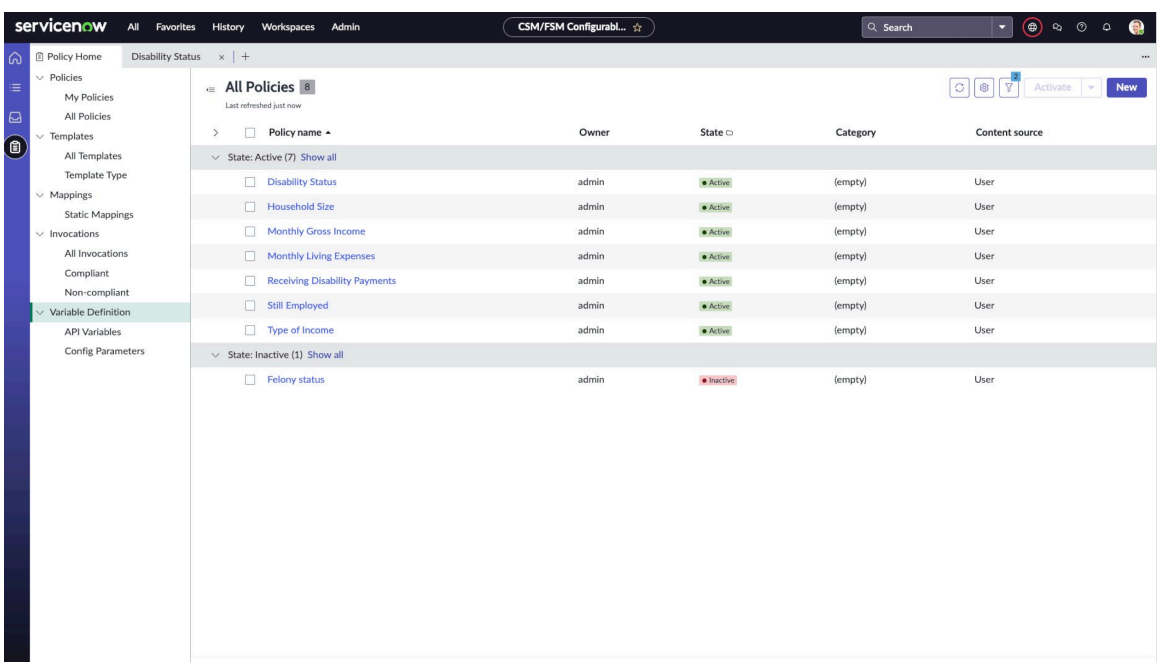
Résultats

Les questions sur les critères d'admissibilité sont maintenant définies et peuvent être utilisées pour déterminer si un électeur est admissible à présenter une demande de prestations sociales.

Configurer les politiques de moteur de règles d'éligibilité dans Playbook sur les avantages sociaux

Utilisez le moteur de règles d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux , optimisé par Policy as Code Engine (PaCE), pour gérer le cycle de vie d'une politique et créer, mettre à jour, examiner et exécuter des politiques. Dans la page d'accueil de la politique de , Espace de travail configurable de CSMvous pouvez créer, supprimer et mettre à jour les politiques utilisées pour déterminer l'éligibilité d'une application acheminée via le Playbook sur les avantages sociaux.

Vous pouvez définir et gérer vos politiques de moteur de règles d'éligibilité dans une console de gestion unique, la page d'accueil de Gestion des politiques dans Espace de travail configurable de CSM.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ici, vous pouvez :

- Créer des politiques.
- Passez en revue les politiques existantes.
- Évaluez et mettez en œuvre les changements apportés à chaque politique.
- Déterminez si une politique doit être utilisée comme modèle pour une autre politique.
- Comprenez pourquoi une politique peut ne pas fonctionner comme prévu.

Vous pouvez créer n'importe quel nombre de politiques, qui peuvent être mises à jour si nécessaire.

Créer une politique d'éligibilité à l'aide du Cadre de travail d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux

Créez une politique d'éligibilité à l'aide du cadre de travail d'éligibilité Playbook sur les avantages sociaux .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une stratégie à partir de zéro à l'aide de Gestion des politiques et définir la logique de cette politique à l'aide de l'outil Policy Builder. La logique de la politique est un ensemble de conditions qui est utilisé pour déterminer si un demandeur est admissible ou non à un ou plusieurs des programmes d'avantages sociaux offerts par votre organisme. Vous pouvez définir les conditions de la politique à l'aide des champs de condition.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique**.
2. Sélectionner **Toutes les politiques** > **Nouvelle**.
3. Sélectionnez **Nouvelle politique vide** pour commencer à partir d'une stratégie vide ou sélectionnez parmi les modèles de stratégie existants.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire **Créer une nouvelle politique** .

Formulaire Créer une nouvelle politique

Champ	Description
Nom de la politique	Le nom de la politique. **Remarque :** Le nom de la police doit être unique et est utilisé comme identificateur de la police.
Catégorie	Vous permet de regrouper et de gérer les politiques plus efficacement.
Créées	Date et heure de création de la politique. Rempli automatiquement.
Mis à jour	Date et heure de mise à jour de la politique. Rempli automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Détails supplémentaires pour cette politique.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La politique nouvellement créée contient les onglets suivants :

Nom d'onglet	Description
Détails	Affiche les détails de la politique, y compris son nom, sa catégorie, sa date de création et sa description.
Créateur de politique	Lorsque vous créez une politique, une version brouillon de politique est créée et doit être publiée avant d'être à jour et de pouvoir être utilisée. Chaque version de stratégie contient des métadonnées de version, un script de stratégie et des définitions d'entrée de variables, qui peuvent tous être modifiés. Sous l'onglet **Créateur de politique** , vous pouvez : ○ Modifiez une version de stratégie. **Remarque :** Les politiques publiées ne peuvent pas être modifiées. Pour modifier une stratégie publiée, sélectionnez **Créer une copie**. ○ Afficher les détails de la version ○ Créer une version ○ Passer du low-code à l'éditeur de code ○ Enregistrer la politique en tant que modèle ○ Comparer les versions ○ Dupliquer les versions de politique Pour en savoir plus, consultez Manage PaCE policy versions . **Remarque :** Vous devez publier une version de stratégie pour la rendre à jour avant de pouvoir être utilisée.
Gestion des versions	Affiche les versions précédentes de la politique. Vous pouvez également créer une nouvelle version de la stratégie.
Mappages	Vous permet de définir le modèle d'avantage auquel la politique doit être mappée.
Exécutions	Vous permet d'examiner l'activité d'exécution pour la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Définissez les conditions de la politique à l'aide des champs de condition.
8. **Facultatif :** Ajoutez un ensemble de conditions en sélectionnant **Nouvel ensemble de conditions**.

Champs des instructions If et Else If

Champ	Description
Description de la condition	Description du champ.
Source	Variable que vous souhaitez sourcer pour la condition.
Opérateur	Liste des opérateurs chargés de filtrer la source de la condition. La liste change en fonction de la source sélectionnée.
Valeur	Valeur pour entrer du texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal. **Remarque :** Si votre source est votre choix, vous ne serez pas en mesure de sélectionner plusieurs pastilles de données.

9. **Facultatif :** Ajoutez une condition dépendante en sélectionnant **ou** ou **et** à côté de la condition.

Champs d'instructions Then et else

Champ	Description
Décision	Décision visant à déterminer si la politique est **conforme** ou **non conforme**.
Niveau de journal	Niveau du journal.
Message du journal	Consignez le champ de message pour entrer du texte ou sélectionnez l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.
Type de sortie	Type de sortie du journal. Vous pouvez sélectionner l'icône Plus pour ajouter plusieurs types de sortie ou l'icône moins pour supprimer le type de sortie.
Données	Champ de données pour entrer le texte. Sélectionnez l'icône Sélecteur de données pour concaténer plusieurs chaînes de texte avec plusieurs pastilles de données afin de sélectionner une variable pour le journal.

10. Sélectionnez **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Une politique d'éligibilité est maintenant créée et prête à être mappée à l'un des modèles d'avantages du Playbook sur les avantages sociaux. Consultez Mapper une politique d'éligibilité à un modèle d'avantage pour plus d'informations sur la façon de mapper la politique publiée à un avantage spécifique.

Mapper une politique d'éligibilité à un modèle d'avantage

Pour qu'une politique d'éligibilité soit invoquée correctement, elle doit être mappée à un modèle d'avantage existant. Mappez une politique d'éligibilité publiée à un ou plusieurs des types d'avantages sociaux proposés par votre agence.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique**.
2. Sélectionner **Mappages** > **Mappages statiques** > **Nouvelle**.
3. Sélectionnez le modèle d'avantage social auquel vous souhaitez effectuer un mappage dans la liste déroulante.
   Les objets disponibles pour le mappage s'affichent.
4. Sélectionnez la politique à laquelle vous souhaitez mapper le modèle d'avantage social.

Résultats

Le mappage nouvellement créé est valide et actif, et l'entrée de mappage est ajoutée à la liste des mappages de stratégies.

Mettre à jour une politique d'éligibilité dans le moteur du cadre de travail d'éligibilité aux avantages sociaux

Mettre à jour une politique d'éligibilité dans le moteur du cadre de travail d'éligibilité aux avantages sociaux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique**.
2. Sélectionnez **Toutes les politiques**, puis sélectionnez le nom de la politique.
3. Effectuez l'une des actions suivantes, en fonction des informations que vous souhaitez mettre à jour.

Mettre à jour une logique de politique dans le moteur du cadre de travail d'éligibilité aux avantages sociaux

Apportez des modifications à la logique de politique dans le moteur du cadre d'admissibilité aux avantages sociaux. L'onglet Créateur de stratégie permet à un administrateur de tester de nouveaux paramètres logiques via le terrain de jeu de test.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique** et sélectionnez **Toutes les politiques**.
2. Sélectionnez le nom de la politique, puis sélectionnez l'onglet **Créateur de politique** .
3. Sélectionnez **Créer une copie** pour créer une nouvelle version de la politique existante qui peut être mise à jour en conséquence.
   Un nouveau brouillon est créé auquel des changements peuvent être ajoutés.
4. Mettez à jour la valeur ou la condition que vous souhaitez modifier, ou ajoutez un nouvel élément de logique à la politique d'éligibilité.
5. Sélectionnez l'icône du terrain de  icône du terrain de jeu de test dans le panneau latéral contextuel pour tester la stratégie.
6. Sélectionnez les paramètres de la logique de stratégie, puis sélectionnez **Exécuter le test**.
7. Examinez le journal de sortie pour vous assurer que les nouveaux paramètres n'introduisent aucun problème ou erreur.
8. Sélectionnez **Publier**.
9. Sélectionnez **Publier** à nouveau, si vous y êtes invité.
   La version précédente de la stratégie est archivée et la version nouvellement publiée devient la version de production actuelle.

Mettre à jour le mappage de politique dans le moteur de cadre de travail d'admissibilité aux avantages sociaux

Vous pouvez modifier les paramètres de mappage qui mappage une stratégie à un modèle d'avantage.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique** et sélectionnez **Toutes les politiques**.
2. Sélectionnez le nom de la politique que vous souhaitez mettre à jour, puis sélectionnez l'onglet **Mappages** .
3. Sélectionnez l'ID de mappage dans le champ d'entrée.
4. Dans le formulaire d'entrée de mappage affiché, modifiez les détails souhaités, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouveau modèle d'avantage à la liste des mappages pour la politique.

Créer un modèle de politique d'éligibilité

Créez des modèles de politique d'éligibilité pour les Playbook sur les avantages sociaux formulaires de politique que vous utilisez fréquemment.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **l'accueil de la politique**.
2. Accédez à la **Modèles** > **Tous les modèles**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Créer un modèle.

Créez un formulaire Nouveau modèle

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de politique.
Type de modèle	Type de modèle organisé par catégorie. Les types de modèles vous permettent de sélectionner une catégorie si vous avez plusieurs types de modèles de politique. Vous pouvez créer un type de modèle en procédant comme suit : **a.** Accédez à la **Modèles** > **Type de modèle**. **b.** Sélectionnez **Nouveau**. **c.** Renseignez le champ **Nom** et **description** . **d.** Sélectionnez **Enregistrer**. Le type peut être sélectionné dans le champ **Type de modèle** .
Description	Détails supplémentaires pour ce modèle.
Est low-code	Cochez cette case si le modèle de politique doit être écrit en low-code. **Remarque :** Vous pouvez passer du low-code à l'éditeur de code lorsque vous créez les conditions, mais vous ne pourrez pas revenir au low-code.
Mis à jour	Date et heure auxquelles le modèle de politique a été mis à jour.
Mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour le modèle de politique.
Créées	Date et heure auxquelles le modèle de politique a été créé.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les nouveaux modèles sont inactifs par défaut. Cochez la case de filtre inactif sur la nouvelle page de politique pour afficher le modèle inactif.
6. Sélectionnez l'onglet **Générateur de modèle** et renseignez les conditions dans la section Logique de stratégie, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur les paramètres et les champs de condition, reportez-vous à la section Passing parameters to PaCE policies et Policy logic condition fields .

Que faire ensuite

Avant d'activer votre modèle, vous pouvez créer une stratégie pour le tester.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Politiques** > **Mes stratégies**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Aperçu** pour vérifier que les informations sont correctes.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez le modèle avec lequel vous souhaitez créer une politique, puis sélectionnez **Créer**.
6. Renseignez les champs, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez le nouveau brouillon de la politique et sélectionnez l'onglet **Terrain de jeu de test** pour tester la stratégie.
8. Revenir à **Modèles** > **Tous les modèles**. Sélectionnez le modèle que vous avez testé, puis **activez-le**.

Remarque :
La mise à jour d'un modèle n'affecte pas les politiques créées précédemment avec ce modèle.

Configurer l'annulation automatique pour les tickets de brouillon dans Playbook sur les avantages sociaux

Un administrateur peut configurer l'annulation automatique des tickets qui restent à l'état de Playbook sur les avantages sociaux brouillon plus longtemps qu'une période définie. Un administrateur peut configurer le nombre de jours pendant lesquels le ticket peut rester à l'état de brouillon avant d'être annulé. La valeur par défaut est de cinq jours.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Includes de script** et recherchez l'enregistrement `SocialBenefitsConstants` .
2. Sélectionnez l'enregistrement pour l'ouvrir.
3. **Facultatif :** Basculer vers l'application Playbook sur les avantages sociaux pour modifier l'enregistrement, si vous y êtes invité.
4. Localisez la fonction `SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [` dans le script.
5. Ouvrez un onglet distinct dans votre instance.
6. Dans la barre de navigation, saisissez `cmdb_model.list` pour afficher une liste de tous les modèles de produits dans Services digitaux pour le secteur public les playbooks.
7. Cliquez avec le bouton droit sur le nom de l'enregistrement du modèle de produit souhaité dans le Playbook sur les avantages sociaux, puis dans le menu contextuel, sélectionnez **Copier sys_id**.
   Par exemple, pour fermer toutes les ébauches de demandes soumises à l'assurance-chômage, cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement de l'assurance-chômage et copiez le sys_id.
8. Collez le ou les sys_id copiés dans la fonction `SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [` , en ajoutant d'autres si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez avec le bouton droit sur la barre de menus supérieure, puis dans le menu contextuel, sélectionnez **Enregistrer**.
10. **Facultatif :** Accédez à la **Tout** > **Propriétés système** > **Tout** et recherchez l'enregistrement `sn_gsm_soc_bnfts.sb_cancel_draft_state` .
11. **Facultatif :** Basculer vers l'application Playbook sur les avantages sociaux pour modifier l'enregistrement, si vous y êtes invité.
12. **Facultatif :** Modifiez le nombre **indiqué dans le** champ Valeur pour définir le nombre de jours pendant lesquels un ticket peut rester à l'état de brouillon avant l'annulation, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le Playbook sur les avantages sociaux est maintenant configuré pour annuler automatiquement tous les brouillons de tickets restés à l'état de brouillon pendant plus de X jours.

Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer et configurer l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) de manière à ce que vos agents puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Now Assist Admin console .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

Services digitaux pour le secteur public Fonctionnalités et compétences dans la Now Assist Admin console

Fonctionnalités PSDS	Compétences
Messagerie instantanée	• Synthèse de la messagerie instantanée • Recommandation de messagerie instantanée • Recommandation de barre latérale
Ticket	• Synthèse du ticket • Génération de notes de résolution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services digitaux pour le secteur public Fonctionnalités et compétences dans la Now Assist Admin console (suite)

Fonctionnalités PSDS	Compétences
Rechercher	• Synthèse de la législation • Résumé de la recherche • Extraire les réponses aux questions-réponses des articles de la base de connaissances lors de la recherche

Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Pour commencer avec Now Assist, vous devez installer au moins une Now Assist application sur votre instance. La Now Assist Admin console peut guider votre implémentation, en commençant par l'installation. Vérifier Now Assist Liste de vérification du parcours

Les modules d'extension et applications de stockage suivants sont requis pour l'utilisation de et de Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) ses fonctionnalités, telles que Recherche IA et les compétences de synthèse :

- Now Assist Admin Console (sn_nowassist_admin)
- Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) (sn_psds_gen_ai)
- Now Assist pour Gestion du service client (CSM) (sn_csm_gen_ai)
- Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot)
- Conversation Glide Generative AI (com.glide.cs.genai)

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) (com.sn_psds_gen_ai).
   [store-future: BEGIN review]

   Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation des modules d'extension, reportez-vous à la rubrique .

   [End]
2. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.

   Si vous êtes déjà dans Now Assist Admin, sélectionnez l'onglet **Réglages** .
3. Sur la page **Paramètres**, sélectionnez **Modules d'extension.**

   Les modules d'extension apparaissent sous forme de cartes. Passez en revue tous les Now Assist modules d'extension dans l'onglet **Disponible pour vous** . Les modules d'extension que vous avez déjà installés apparaissent dans l'onglet **Installé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Obtenir des modules d'extension** sur les Now Assist pour Gestion du service client (CSM) cartes et Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .
5. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Installer le module d'extension** pour ouvrir la page du module d'extension ServiceNow Store dans un nouvel onglet de navigateur.
6. Installez le module d'extension à partir de la ServiceNow Store page.

   Certaines applications peuvent vous obliger à demander l'application dès le ServiceNow® Store début. Une fois que vous avez demandé l'application à partir de la ServiceNow® Store page, accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout** pour terminer l'installation.
7. Revenez à la Now Assist Admin console.
8. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Actualiser**.

Résultats

Votre Now Assist Admin console est configurée avec succès avec les plug-ins nécessaires. Sélectionnez **Afficher tous les assistants et compétences (module d'extension)** pour examiner les fonctionnalités de votre nouveau module d'extension, ou fermez la boîte de dialogue pour revenir à la Now Assist Admin console.

Que faire ensuite

Turn on the Now Assist panel ou activer une compétence Now Assist.

Configurer une compétence dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Configurez les déclencheurs, les paramètres et les emplacements d'affichage des compétences Now Assist afin d'activer les options de GenAI sur l'ensemble de la plateforme d'agent Services digitaux pour le secteur public .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les compétences suivantes peuvent être activées et personnalisées dans Now Assist pour PSDS:

- Synthèse de la messagerie instantanée
- Synthèse du ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

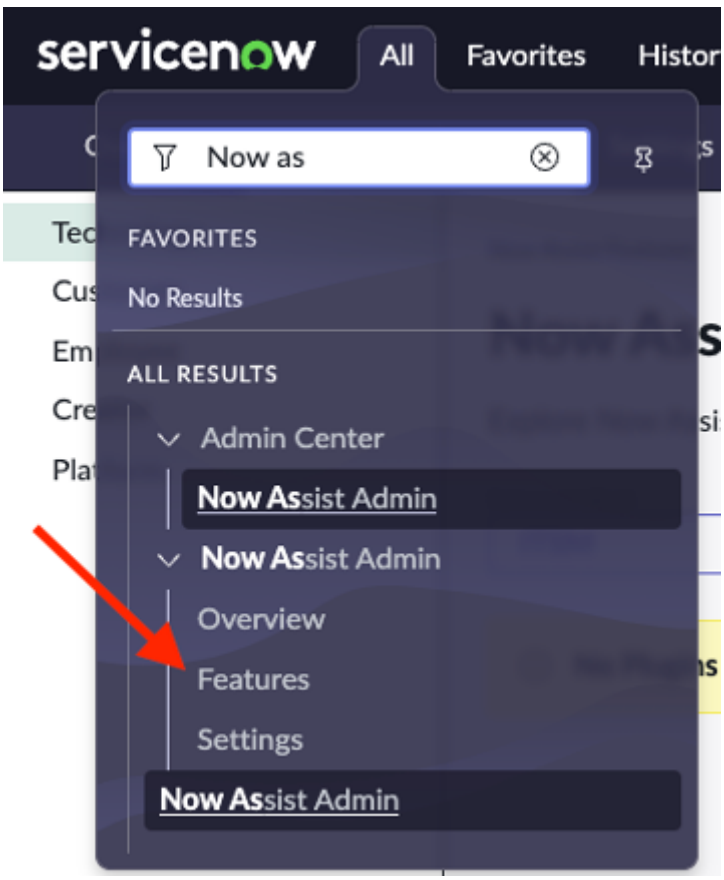
La Now Assist Admin console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour plus d'informations, voir Now Assist Admin console

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités** de la Now Assist Admin console.

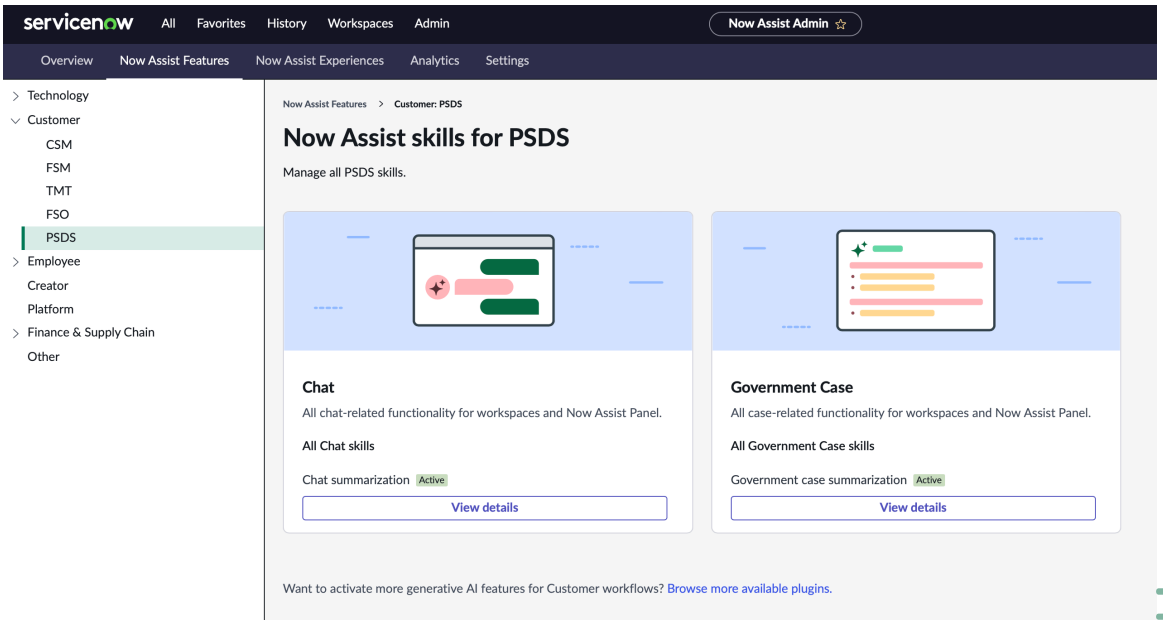


2. Activez et configurez les compétences pour le Now Assist pour PSDS.
   Les compétences suivantes Now Assist pour PSDS peuvent être personnalisées :
   - Synthèse du ticket
   - Synthèse de la messagerie instantanée

   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflow **Client** . Sélectionnez **PSDS** dans la liste déroulante pour accéder aux compétences pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.

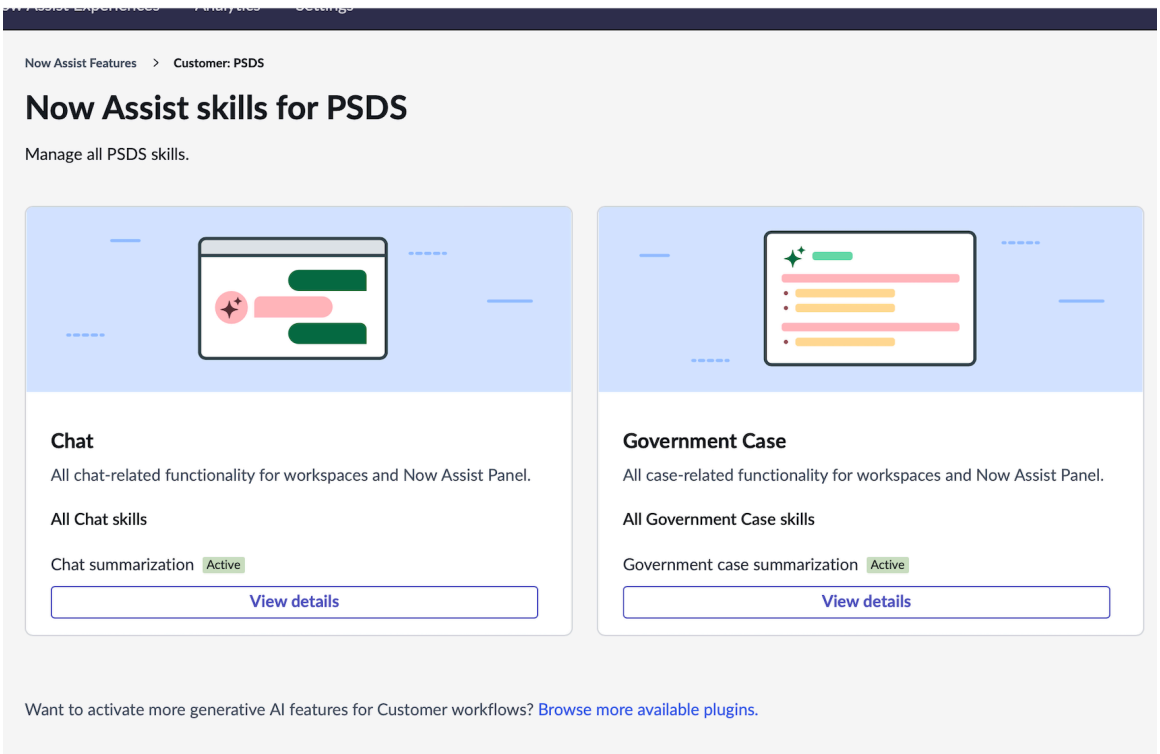
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.

   Pour la compétence de synthèse des tickets gouvernementaux, sélectionnez **Afficher les détails** sous la carte de fonctionnalité Ticket gouvernemental.

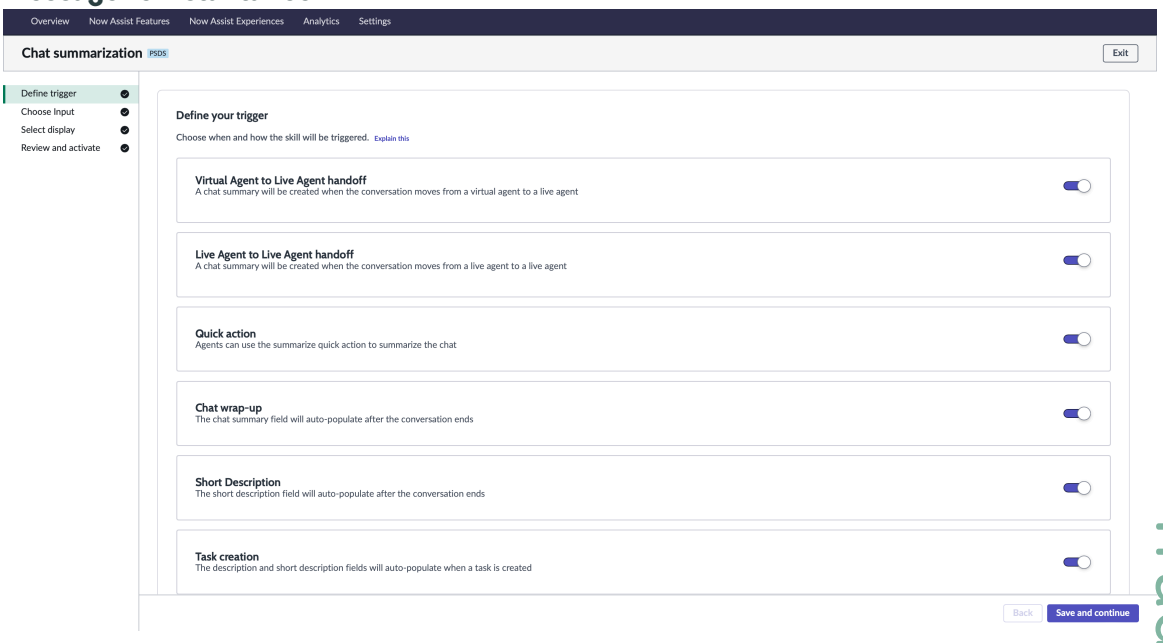


4. Dans la section Toutes les compétences disponibles pour la fonctionnalité souhaitée, sélectionnez **Activer la compétence**.
5. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'écran Définir le déclencheur pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



6. Une fois que vous avez configuré toutes les entrées ou tous les déclencheurs pour la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
7. Définissez la disponibilité de la compétence.

   Remarque :
   Cette étape s'applique à la compétence de synthèse de tickets et de génération de notes de résolution. Si vous configurez la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, vous verrez l'étape suivante en tant que **Choisir une entrée**. Vous pouvez sélectionner les portails destinés aux clients que vous souhaitez utiliser comme source des données d'entrée. Le portail de produits par défaut et les portails qui sont déjà utilisés par d'autres produits ne peuvent pas être sélectionnés.

   Vous pouvez configurer la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionner les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible. La sélection **de Personnaliser la disponibilité des compétences** affiche un générateur de conditions.
8. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
9. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
   - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail. Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
   - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel . Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now

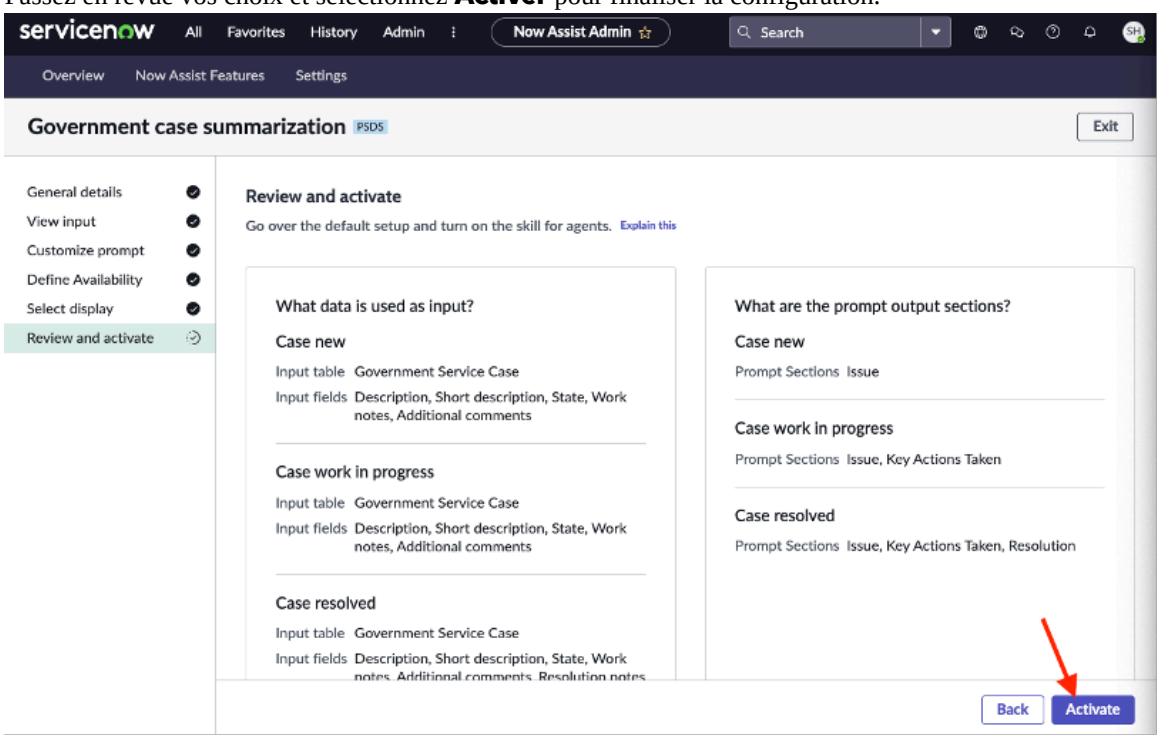
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

> **Remarque :**
> La sélection **de Intégré au produit** permettra à la carte de résumé de ticket de s'afficher sur la page du playbook d'expérience basée sur le processus dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour la synthèse des tickets gouvernementaux, sélectionnez **Intégré au produit**.

10. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
11. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration.



Résultats

Votre compétence est configurée.

Que faire ensuite

Vous pouvez revenir à la page Fonctionnalités de Now Assist pour configurer une autre compétence.

Information associée

Now Assist

Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Configurer la compétence de synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer la compétence de manière à permettre aux agents d'utiliser les compétences d'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM et dans Base des services digitaux pour le secteur public l'interface Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

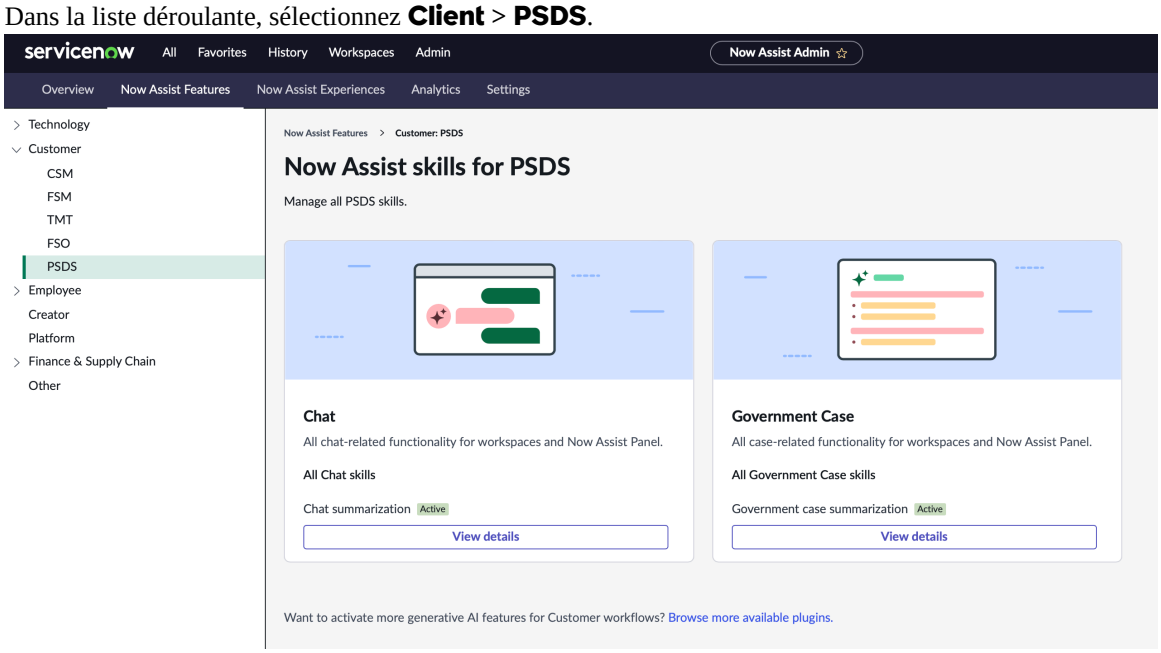
Les agents peuvent utiliser la synthèse de messagerie instantanée, alimentée par Now LLM, pour obtenir une compréhension contextuelle des problèmes de support tout au long du cycle de vie d'une messagerie instantanée, même s'il s'agit d'interactions avec Agent virtuel, de transferts vers des agents actifs ou de transferts multiples entre agents.

Dans Admin Now Assist pour PSDS Console, les administrateurs peuvent :

- Définir le déclencheur qui détermine quand un résumé est généré (transfert de messagerie instantanée, action rapide, conclusion)
- Définir l'emplacement d'affichage (espace de travail CSM et/ou panneau Now Assist)
- Ajouter/supprimer des rôles pour contrôler qui peut afficher la compétence

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la Now Assist Admin console.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Client** > **PSDS**.



3. Sur la carte de fonctionnalité de messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher les détails**, puis **Synthèse de la messagerie instantanée sous Compétences** actives.
   Par défaut, la compétence de synthèse de la messagerie instantanée est activée pour Now Assist pour PSDS. Si elle n'est pas active, sélectionnez **Activer la compétence** dans la section Toutes les compétences de messagerie instantanée disponibles de la carte de recommandation de messagerie instantanée.
4. Sélectionnez **Définir le déclencheur**, première étape de la configuration guidée.

   Par défaut, la plupart des options de la configuration sont configurées pour les cas d'utilisation les plus courants. Vous pouvez utiliser le bouton **Retour** pour naviguer entre les étapes.

5. À l'aide des options bascules, sélectionnez les actions qui déclenchent la compétence de recommandation de messagerie instantanée.
6. Indiquez si vous souhaitez que le résumé soit formaté avec des puces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, les résumés sont écrits avec des puces, mais peuvent être configurés pour apparaître sous forme de paragraphe en désactivant cette option.

7. Accédez à **Choisir une entrée** en sélectionnant **Enregistrer et continuer**.
8. **Facultatif :** Sélectionnez toutes les sources de données supplémentaires que le grand modèle de langage (LLM) doit prendre en compte lors de la génération du résumé de la messagerie instantanée.
9. **Facultatif :** Sélectionnez des portails supplémentaires pour permettre la génération de résumés de messagerie instantanée pour les conversations qui se produisent sur ce portail.

   Remarque :
   Si **l'option Ajouter des sources de données supplémentaires** est activée, l'administrateur **doit** spécifier un portail et activer un canal spécifique dans la liste déroulante Portails pour que le demandeur puisse lancer la conversation instantanée sur ce portail. Dans le cas contraire, l'agent reçoit un message d'erreur. Par défaut, le portail de services pour gouvernement (GSP) pour PSDS est sélectionné comme portail et ne peut pas être désélectionné.

10. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
11. Accédez à **Sélectionner l'affichage**, puis sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.

    Vous pouvez sélectionner les deux dans le produit, Now Assist le panneau ou les deux.

    - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.
    - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

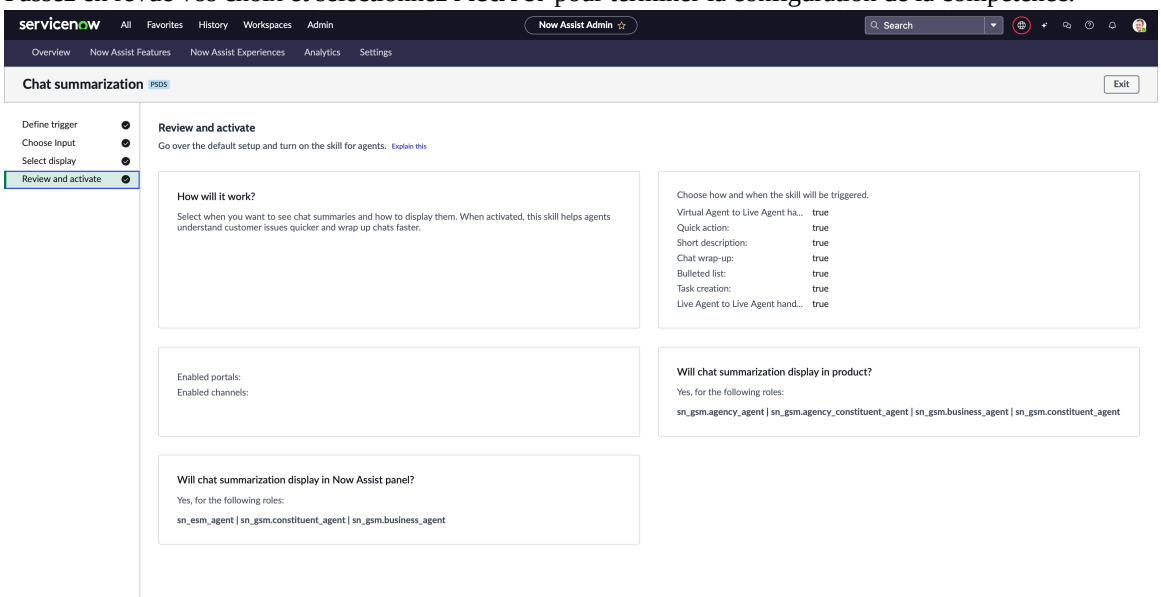
      Sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour configurer les rôles d'utilisateur qui peuvent accéder à la compétence.

    Sélectionnez la flèche près du bouton bascule pour sélectionner des rôles pour qui peut accéder à la compétence. Vous pouvez ajouter des rôles en saisissant le nom du rôle dans le champ **Rôles d'utilisateur** . Vous pouvez supprimer des rôles existants en sélectionnant l'icône **X** dans la bulle de rôle. Vous devez avoir au moins un rôle spécifié, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la configuration de la compétence.



Résultats

La synthèse de la messagerie instantanée est active et personnalisée en fonction du workflow souhaité.

Que faire ensuite

Passez en revue les performances de la Now Assist pour PSDS compétence de synthèse de la messagerie instantanée sur la Now Assist Admin console. Pour en savoir plus sur le suivi de votre Now Assist utilisation, consultez Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Personnaliser une compétence de synthèse de tickets dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser la compétence de synthèse de tickets dans l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) afin que les agents du service gouvernemental puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans l'espace de travail configurable CSM et dans Base des services digitaux pour le secteur public l'interface utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents de service pour gouvernement peuvent utiliser la synthèse des tickets, optimisée par Now LLM, pour obtenir une compréhension contextuelle des problèmes liés aux membres tout au long du cycle de vie du ticket. La compétence de synthèse de tickets génère automatiquement des résumés informatifs qui distillent les détails clés à partir des notes de travail, des commentaires et d'autres données de ticket, ce qui peut aider les agents à résoudre les tickets plus rapidement.

Remarque :
Le système de base inclut une compétence de synthèse de tickets préconfigurée.

Avant de commencer

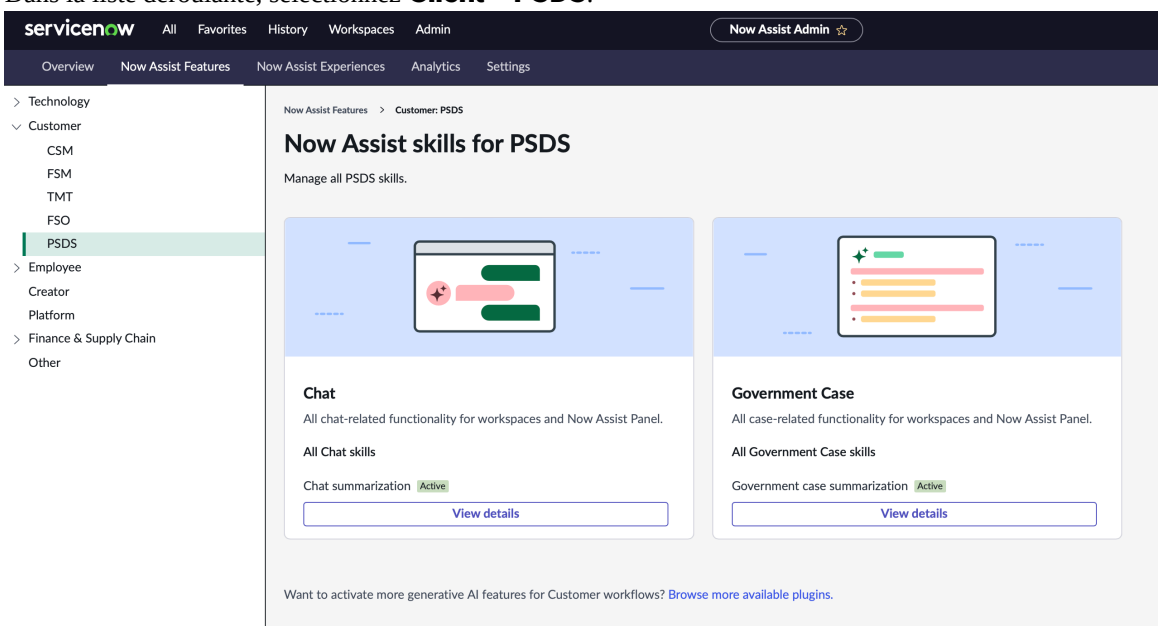
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la Now Assist Admin console.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Client** > **PSDS**.



3. Sur la carte de fonctionnalité Ticket gouvernemental, sélectionnez **Afficher les détails**, puis **Synthèse du ticket sous Compétences** actives.
   Par défaut, la compétence de synthèse de tickets est activée pour Now Assist pour PSDS. Si elle n'est pas active, sélectionnez **Activer la compétence** dans la section Toutes les compétences de messagerie instantanée disponibles de la carte de recommandation de ticket.
4. Dans la section Compétences actives, **localisez la compétence Synthèse des tickets gouvernementaux** .
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires icône Actions pour la compétence dans la section Compétences actives et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.

   La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.
6. Sélectionnez la compétence copiée dans la section Compétences actives pour l'ouvrir.
   Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée. Si vous terminez l'intégralité de la procédure pas à pas, la compétence de synthèse de tickets est activée.
7. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).
   a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.
   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.
8. Affichez les données d'entrée pour chaque compétence, telles que les champs d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Ticket nouveau, Travail en cours du ticket et Ticket résolu).

   Configurez les champs de la table d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Ticket nouveau, Travail en cours du ticket et Ticket résolu) pour la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

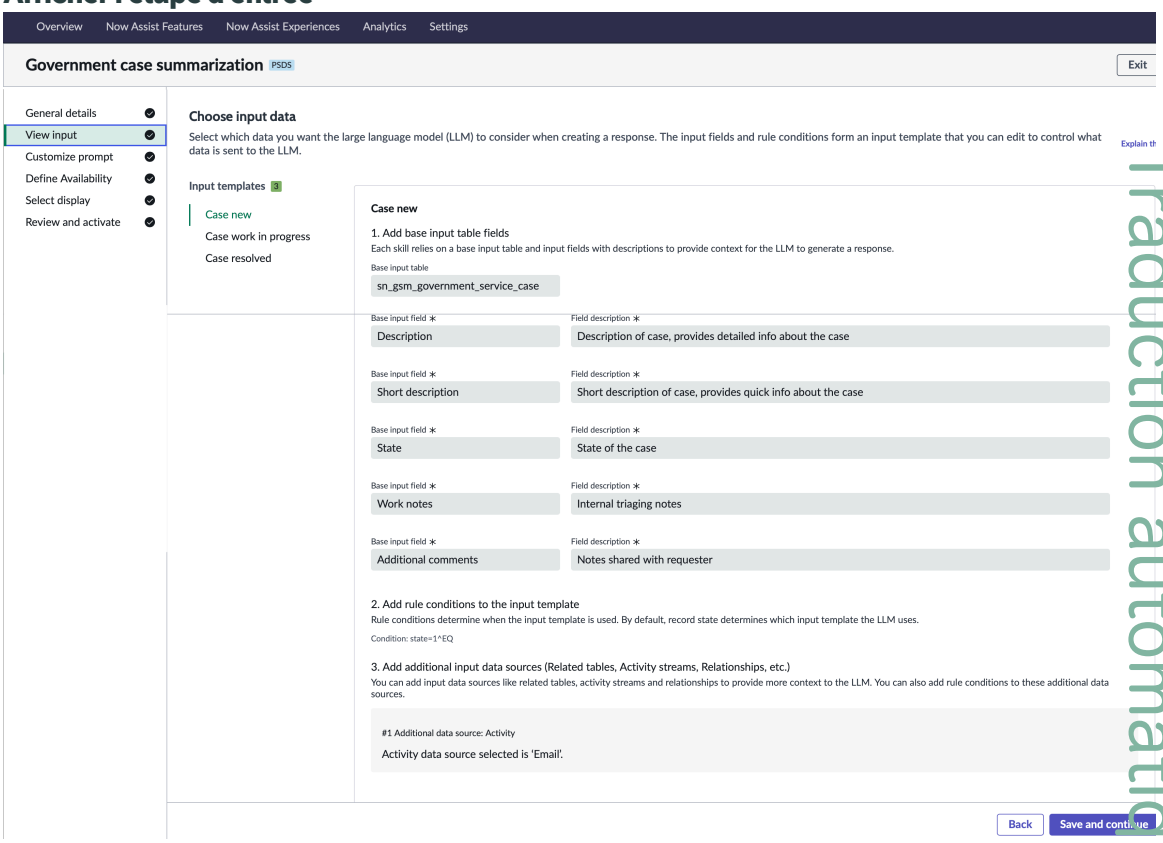
Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées en tant que système de base, dans le cadre des données d'entrée.

a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours et Résolu), sélectionnez **+Nouveau champ d'entrée de base** et configurez les champs de table d'entrée de base.

Ajoutez plusieurs champs d'entrée de base, si nécessaire.

Afficher l'étape d'entrée



La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table des tickets dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse. Par exemple, `Brève description`.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple , Brève description du ticket fournit de brèves informations sur le problème.

b. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours et Résolu), configurez les conditions de règle à l'aide du générateur de conditions pour filtrer les données.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. Par défaut, l'état de l'enregistrement détermine le modèle d'entrée utilisé par Now LLM Service.

Vous pouvez développer davantage la condition en sélectionnant **+Nouveau jeu de conditions** et en configurant des paramètres supplémentaires.

La table suivante répertorie les états du modèle d'entrée.

États du modèle d'entrée

État	Description
Nouveau	L'état est défini sur Nouveau.
Travail en cours	L'état est défini sur Travail en cours
Résolu	L'état est défini sur Résolu.

c. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours et Résolu), sélectionnez **+Nouvelle source de données** pour configurer la table connexe supplémentaire et les données de flux d'activité, selon les besoins.

L'ajout de sources de données d'entrée, telles que les tables connexes et les flux d'activité, fournit plus de contexte à une Now LLM Service liste connexe.

Vous pouvez également ajouter les conditions de règle à ces sources de données supplémentaires.

La sélection des champs de table connexes peut avoir un impact direct sur la qualité de l'en-tête d'invite correspondant. Par exemple, si un en-tête d'invite nécessite un champ spécifique de la table connexe, mais que ce champ n'est pas sélectionné comme entrée, le résumé de cet en-tête d'invite contiendra des informations manquantes. Par exemple, dans le cas de base, vous voyez une table connexe, telle qu'Accord sur les niveaux de service (SLA), qui inclut tous les champs obligatoires et les conditions de filtrage pour l'en-tête d'invite. L'en-tête d'invite SLA est présélectionné pour vous aider à comprendre comment la table connexe, ses champs et l'en-tête d'invite fonctionnent ensemble pour produire un résumé. Vous pouvez utiliser le SLA comme référence pour configurer les autres tables connexes afin de déterminer les champs à sélectionner et la description qui ajoute les exigences de leurs en-têtes d'invite respectifs. Appliquez toutes les conditions supplémentaires pour filtrer davantage les données.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

9. Personnalisez l'invite.

Examinez et testez l'invite pour chaque configuration de modèle d'entrée. Vous pouvez modifier l'invite en ajoutant de nouvelles sections prédéfinies et en les réorganisant, selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, Travail en cours et Résolu), sélectionnez les sections d'invite dans la liste des sections disponibles à inclure dans le résumé généré.

Pour ajouter une section, vous devez configurer les données d'entrée pertinentes préalables à cette étape.

Les sections d'invite disponibles que vous pouvez sélectionner sont les suivantes :

- **Problème**
- **Principales mesures prises**
- **Résolution**

La table suivante répertorie les en-têtes d'invite obligatoires.

En-têtes d'invite obligatoires

État du modèle d'entrée	En-tête d'invite obligatoire
Nouveau	Problème
Travail en cours	▪ Problème ▪ Principales mesures prises
Résolu	▪ Problème ▪ Principales mesures prises ▪ Résolution

Vous pouvez ajouter l'invite **Client En attente** aux tickets uniquement si l'état du ticket est En **attente d'informations** . Dans le cas contraire, l'ajout de cet en-tête à d'autres états pourrait entraîner la Now LLM Service génération de résultats inexacts ou peu fiables.

b. Sélectionnez **Enregistrer** pour passer à la réponse du test.

c. Sélectionnez un enregistrement de ticket dans la section Tester la réponse et testez le format de sortie de la réponse à l'invite en sélectionnant **Exécuter le test**.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

10. Définissez la façon dont la compétence est disponible pour vos utilisateurs.

a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

11. Configurez l'emplacement où afficher la synthèse du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les Now Assist compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

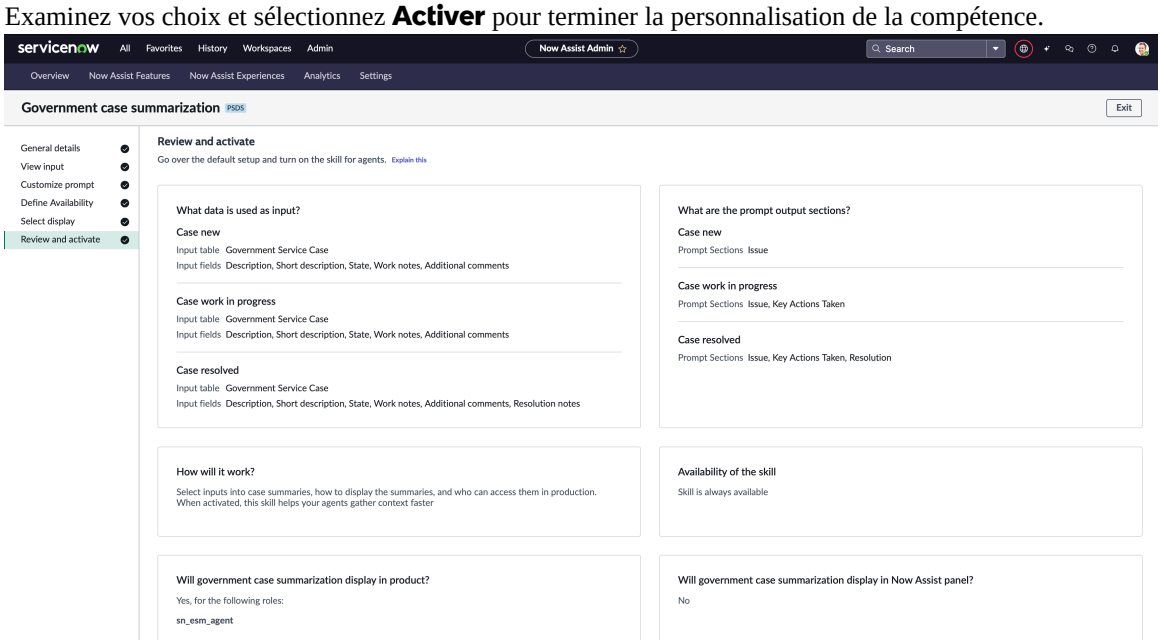
- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

  Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

12. Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.



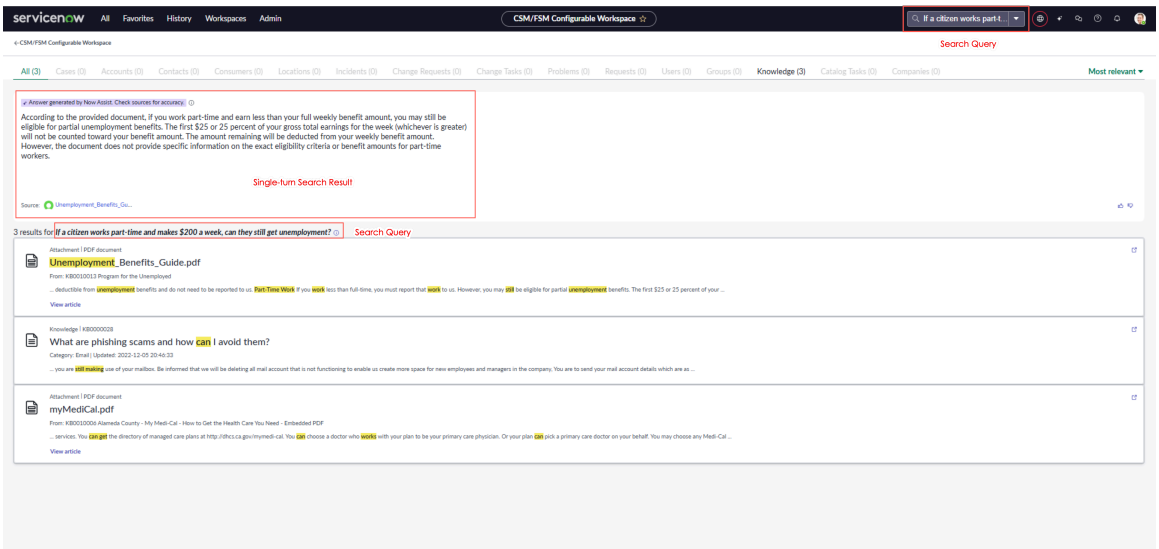
Activer et configurer Recherche IA avec Now Assist pour PSDS

Configurez et utilisez le moteur de Recherche IA dans l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Questions-réponses de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM



Now Assist pour PSDS prend en charge une configuration supplémentaire pour Recherche IA, telle que la configuration du profil de recherche.

Activer Recherche IA pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Activez l'application dans Recherche IA pour extraire les Now Assist réponses exploitables aux questions-réponses Résultat Genius des articles de la base de connaissances trouvés dans les Portail de servicesAgent virtuelrecherches , , Centre des employéset globales.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

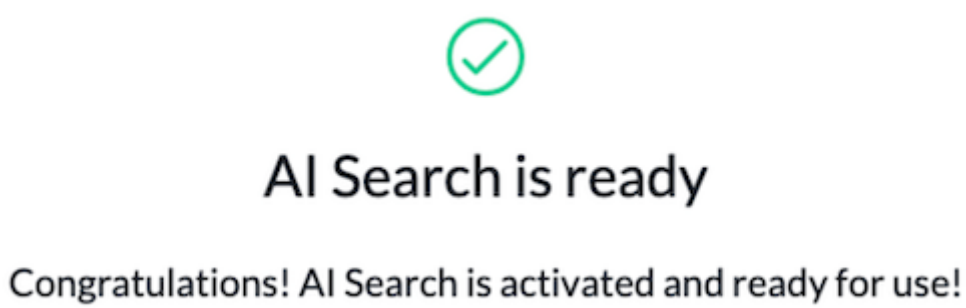
Remarque :
Par défaut, la recherche Now Assist est activée dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Ne suivez ces étapes que si l'application a été désactivée précédemment.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.
2. Si l'écran indique que vous n'avez pas Recherche IA sur l'instance, sélectionnez **Demander Recherche IA**.
3. Attendez que Recherche IA s'affiche comme activée et prête à l'emploi.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les profils Recherche IA avec Now Assist pour PSDS

Vous pouvez permettre aux utilisateurs de Recherche IA de rechercher du contenu et des métadonnées dans des documents situés dans tout ou partie des bases de connaissances, des référentiels externes et des tables distantes.

Recherche IA pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) stocke les paramètres d'expérience de recherche dans les profils de recherche. Définissez un profil de recherche pour chaque expérience de recherche unique que vous voulez offrir aux utilisateurs dans une application Now Platform. Créez et remplissez des dictionnaires de synonymes et de mots vides. Configurez les paramètres du dictionnaire de gestion des erreurs de frappe. Définissez les résultats Genius et les règles d'amélioration des résultats.

Un profil de recherche contient des paramètres qui déterminent comment Recherche IA génère des résultats de recherche pour une recherche donnée. La configuration de l'application de recherche spécifie le profil de recherche à utiliser et détermine également la façon dont les résultats générés sont affichés aux utilisateurs.

Pour plus d'informations sur les profils Recherche IA, reportez-vous à la section Search profiles in AI Search .

Créer un profil de recherche à l'aide de Now Assist pour PSDS

Créez un nouveau profil de recherche pour stocker les paramètres d'expérience de recherche pour Now Assist pour PSDS Recherche IA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Profil de recherche, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Search Profile form .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouveau profil de recherche apparaît dans la liste des profils de recherche avec **l'état**Recherche IA défini sur *.New* Un message d'information et une icône en forme de triangle d'alerte (⚠) indiquent que le nouveau profil de recherche n'a jamais été publié.

Que faire ensuite

Votre nouveau profil de recherche comprend des exemples de dictionnaires de synonymes et de mots vides, ainsi qu'un dictionnaire par défaut pour la gestion des erreurs de frappe. Pour plus de détails sur la configuration et le remplissage de ces dictionnaires, reportez-vous aux sections Synonyms , Stop words et Typo handling .

Pour rendre le contenu consultable à l'aide de votre nouveau profil de recherche, liez une ou plusieurs sources de recherche à celui-ci.

Lier une source de recherche à un profil de recherche dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Liez les sources de recherche à un profil de recherche pour spécifier le contenu qu'un agent du service gouvernemental peut rechercher par le biais de ce profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

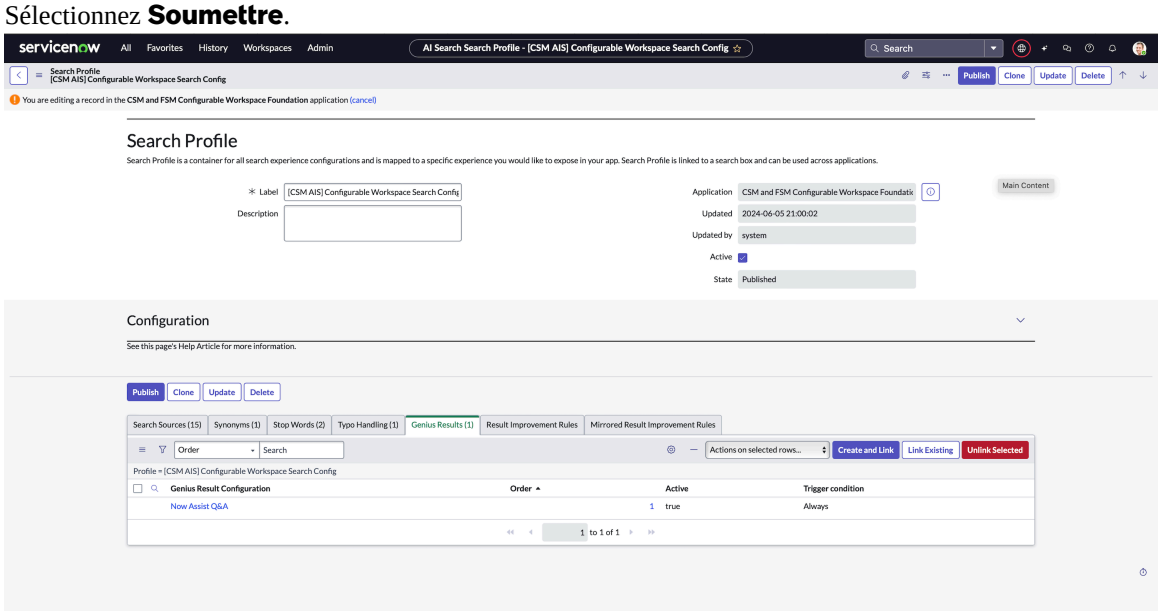
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lier une source de recherche à un profil de recherche rend son contenu filtré disponible aux recherches à l'aide de ce profil de recherche. Recherche IA indexe et utilise uniquement le contenu des sources de recherche liées du profil de recherche pour trouver et générer des résultats de recherche standard et des réponses de résultat Genius.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.
2. Ouvrez le profil de recherche auquel vous souhaitez lier la source de recherche.
   Pour configurer Recherche IA à un seul tour à utiliser dans le panneau Now Assist, sélectionnez le profil de recherche de configuration de recherche de **l'espace de travail configurable [CSM AIS],**
3. Dans la liste connexe à Sources de recherche, sélectionnez **Lier existant**.
   Pour configurer Recherche IA à tour unique, sélectionnez la liste connexe Résultats Genius, puis **Lier l'existant**.
4. Sur le formulaire Profil de recherche-mappage de la source de recherche, renseignez les champs.

   Pour configurer Recherche IA à un seul tour, saisissez **Questions-réponses Now Assist** dans le champ Configuration des résultats Genius et définissez l'ordre sur **1**.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Search Profile - Search Source Mapping form .
5. Sélectionnez **Soumettre**.



Résultats
La nouvelle source de recherche apparaît dans la liste connexe Sources de recherche ou Résultats Genius. Les résultats de la requête de recherche reflètent immédiatement les changements apportés à l'ensemble d'enregistrements pouvant être recherché via le profil de recherche.

Que faire ensuite
Pour activer les paramètres d'un profil de recherche dans les requêtes de recherche, vous devez le publier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier un profil de recherche dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Publiez un profil de recherche pour activer ses paramètres et tout changement en attente de ses paramètres dans les requêtes de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Profils de recherche**.

> **Remarque :**
>
> Les profils de recherche avec l'état affichent une icône de triangle d'alerte *New* (Un message d'information vous invite à publier ces profils de recherche.

2. Ouvrez le profil de recherche que vous souhaitez publier.
3. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Le profil de recherche apparaît dans la liste des profils de recherche avec **l'état***Published*Recherche IA défini sur et peut être utilisé pour filtrer les sources de recherche indexées par Recherche Now Assist pour PSDS IA.

Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Utilisez les entrées et les déclencheurs de chaque compétence pour configurer comment et quand une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble des compétences et des déclencheurs

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer des entrées ou des déclencheurs. Ces paramètres déterminent comment et quand une compétence est utilisée. Une entrée identifie les données utilisées pour une compétence, telles que la table et les champs utilisés pour générer un résumé de ticket. Un déclencheur initie une action, par exemple lorsque le système génère un résumé de la messagerie instantanée.

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré. Vous pouvez également sélectionner les propriétés qui contrôlent l'affichage d'un résumé de la messagerie instantanée.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs que vous pouvez configurer pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de la fonctionnalité Assistant de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Transfert de Agent virtuel vers l'agent actif	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué de Agent virtuel vers un agent actif.
Transfert d'agent en direct à agent en direct	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque le transfert s'effectue d'un agent actif vers un agent actif.
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Brève description	Champ **Brève description** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.
Création de tâches	**Champs Description synthétique** et **Description qui** sont renseignés automatiquement sur l'enregistrement de tâche lorsqu'une tâche est créée à partir d'une interaction.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse de tickets.

Entrées pour la compétence de synthèse de tickets

Entrée	Description
Conversations instantanées	Les conversations de messagerie instantanée Agent virtuel sont des données d'entrée par défaut.
Portails	Portails à utiliser comme source des données d'entrée. Vous ne pouvez pas désélectionner le portail de produits par défaut et les portails qui sont déjà utilisés par d'autres produits ne peuvent pas être sélectionnés.

Le tableau suivant répertorie la propriété que vous pouvez sélectionner pour contrôler l'affichage d'un résumé de la messagerie instantanée.

Propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Propriété	Description
Liste à puces	Résumé de la messagerie instantanée sous forme de liste non triée. Lorsque cette option est désactivée, le résumé de la messagerie instantanée peut être affiché sous forme de paragraphe.

Compétence de synthèse de tickets

La compétence de synthèse de ticket inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé de ticket est généré.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de synthèse de tickets

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [sn_customerservice_case]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence de génération de notes de résolution inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les notes de résolution sont générées pour un ticket.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de génération de notes de résolution.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket [sn_customerservice_case]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires • E-mail

Traduction automatique

Ré-étiqueter les éléments pour une utilisation dans le secteur public après une mise à niveau

Après la mise à niveau de votre instance, vous pouvez réétiqueter certains éléments dans le pour une utilisation dans le Espace de travail configurable de CSM secteur public.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certains menus et éléments de menu sont réétiquetés pour une utilisation dans le Espace de travail configurable de CSM secteur public. Toutefois, après la mise à niveau de votre instance, ces éléments reviennent aux étiquettes d'origine utilisées pour Gestion du service client (CSM). Vous pouvez réétiqueter les éléments suivants pour une utilisation dans le secteur public en les changeant dans les catégories de liste UX pour les organisations de client et de service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements d'étiquettes dans l'espace de travail CSM configurable pour le secteur public

Étiquette CSM	Changer pour l'étiquette du secteur public
Comptes	Business
Consommateurs	Membres
Emplacements de l'entreprise interne	Agence interne
Emplacements d'entreprises externes	Agence externe
Personnel externe de l'organisation de services	Personnel externe

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans le menu contextuel Tables, sélectionnez **Étiquette** et, dans la zone **de recherche** , saisissez *Liste UX pour rechercher des listes, puis sélectionnez l'enregistrement Catégorie de liste UX.
3. Dans l'enregistrement Catégorie de liste UX, défilez la liste jusqu'à la section Liens connexes et sélectionnez **Afficher la liste**.
   a. Dans les catégories de liste UX, sélectionnez l'enregistrement **Client** .
   b. Dans le formulaire Catégorie de liste UX pour le client, accédez à la section Listes UX et sélectionnez l'enregistrement **Consommateurs** .
   c. Dans le champ **Titre** du formulaire Catégorie de liste UX pour les consommateurs, remplacez Consommateurs par Membres et sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Dans les catégories de liste UX, sélectionnez l'enregistrement **Comptes** .
   a. Dans le champ **Titre** du formulaire Comptes de liste UX, remplacez Comptes par Entreprises.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Dans les catégories de liste UX, sélectionnez l'enregistrement **Organisations de service** .
   a. Dans le champ **Titre** du formulaire Organisations de service de liste UX, remplacez Organisations de services par Agence.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Dans le formulaire Agence de catégorie de liste UX, accédez à la section Listes UX et procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'enregistrement **Emplacement de l'entreprise interne** .
   b. Dans le champ **Titre** du formulaire Emplacement d'entreprise interne de liste UX, remplacez Emplacement d'entreprise interne par Agence interne.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   d. Revenez à la section Listes UX et répétez les étapes a à c pour l'enregistrement **Emplacement d'entreprise externe** .
   Dans le champ **Titre** , remplacez Emplacement d'entreprise externe par Agence externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Revenez à la section Listes UX et répétez les étapes a à c pour l'enregistrement **Personnel externe de l'organisation de service** .
Dans le champ **Titre** , remplacez Personnel externe de l'organisation de services par Personnel externe.

Réétiqueter les éléments du portail de localisation du service d'entreprise pour une utilisation dans le secteur public après une mise à niveau

À l'aide de Configuration guidée, vous pouvez éventuellement modifier la page « Détails de l'emplacement de l'entreprise » dans le Business Location Service Portal pour qu'elle soit ré-étiquetée « Détails de l'emplacement de l'agence » à l'aide des termes Public Sector Digital Services pendant la configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce script ré-étiquette la page « Détails de l'emplacement de l'entreprise » dans le Business Location Service Portal en « Détails de l'agence ». Les références à « Emplacements d'entreprises » seront remplacées par « Agences ». La section « Base d'installation » de la page sera remplacée par « Éléments reçus ». La section « Produits » sera supprimée ; il n'existe pas de cas d'utilisation équivalent dans Public Sector Digital Services.

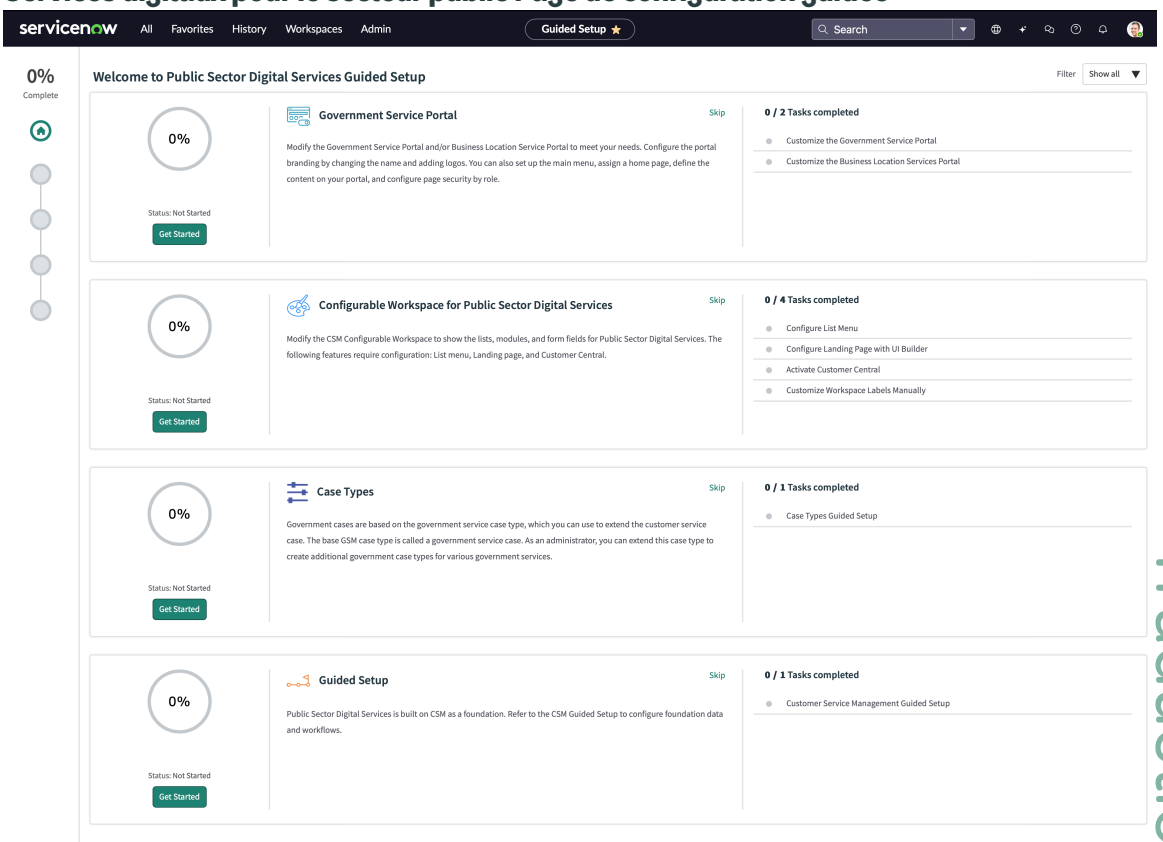
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service membre** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Sélectionnez **Premiers pas** pour commencer la configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services digitaux pour le secteur public Page de configuration guidée



La page de configuration affiche les différentes catégories de tâches de configuration à effectuer.

3. Sélectionnez **Premiers pas** sous la catégorie Government Service Portal.
4. Sélectionnez **Personnaliser le Business Location Service Portal**.
5. Suivez les étapes pour terminer la tâche de configuration guidée.

Associer l'emplacement d'une agence à un service public

Associez les emplacements de votre organisme de service pour gouvernement à une définition de service à l'aide de l'application Services digitaux pour le secteur public (PSDS). Grâce à cette association, le personnel de votre organisme de services gouvernementaux peut répondre aux demandes des membres concernant des documents, des dossiers ou des services offerts dans un emplacement particulier de l'organisme et peut soulever un ticket au nom d'un électeur ou d'une entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs services publics peuvent être associés à un emplacement d'agence. Il peut s'agir des demandes de service ou de maintenance 311, des demandes d'enregistrements publics fédéraux ou étatiques ou des demandes de services de licence et d'autorisation. Par exemple, un emplacement d'agence spécifique peut proposer une demande de coupons alimentaires ou d'assistance médicale, mais pas une demande de licence CDL ou de licence de pêche commerciale. Une association de critères servicepublic-agence-emplacement peut être ajoutée à chaque définition de service existante dans la table Organisations de services offrant un service [service_organizations_offering_service].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Service clientèle** > **Administration** > **Définition du service**.
2. Sélectionnez une définition de service en sélectionnant le numéro.
3. Dans la liste connexe des organisations de services offrant un service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Emplacements d'agences offrant le service public

Champ	Type de données	Description
Organisations de services/ Critères d'emplacement de l'agence	Référence	Critères pour définir les emplacements des agences qui fournissent le service.
Définition du service	Référence	Service fourni par cet emplacement d'agence spécifique. **Remarque :** Le champ **Définition du service** est automatiquement renseigné avec le nom de la définition de service sélectionnée.
Actif	Vrai/Faux	Case à cocher pour activer ou désactiver les critères de localisation de l'agence. Par défaut, le champ actif est défini sur **Vrai**. **Remarque :** Un seul critère actif est activé par table pour être associé à une définition de service.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les critères d'emplacements d'agences sont ajoutés à la liste connexe Emplacements d'agences offrant un service public.

Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public

Les définitions de services sont des enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service fourni aux utilisateurs finaux. À l'aide d'une définition de service, vous pouvez connecter un service public à un type de ticket pour étendre les types de services qui peuvent être demandés et les types de tickets qui peuvent être créés pour prendre en charge ces services. Vous pouvez également configurer les types de prise en charge de ces services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble d'une définition de service

Outre les types de tickets, vous pouvez utiliser une définition de service pour créer un processus personnalisé afin de connecter un demandeur au service nécessaire pour résoudre sa réclamation. Une définition de service vous permet de mapper un service public, un service d'information ou un service de licence et d'autorisation à la liste des services proposés par votre agence pour résoudre cette demande. Lorsque vous créez une définition de service, vous pouvez configurer les processus de gestion des tickets, tels que les types de tickets, pour l'exécution de ces services.

Les définitions de service vous permettent d'effectuer les tâches suivantes :

- Configurez les types de support pour les services afin que les services applicables s'affichent en fonction du service demandé par le membre ou le business.
- Créez les types de tickets qui prennent en charge les services demandés.
- Sélectionnez automatiquement un type de ticket basé sur le type de service ou d'information demandé par un membre ou une entreprise.

Avec une définition de service, vous établissez des connexions entre les services publics demandés et ceux proposés. En associant les services publics pertinents qui sont proposés pour les services demandés, vous pouvez utiliser une définition de service pour simplement les demandes de service basées sur le contexte de l'utilisateur final.

Les définitions de service sont disponibles avec le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types) qui est automatiquement activé lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core.

Important :

Après la mise à niveau vers la Services digitaux pour le secteur public version 8.0, Services offerts, une extension du modèle de produit, ne sera plus utilisé pour modéliser les services gouvernementaux. Les services reçus, une extension du produit vendu, ne seront plus utilisés pour modéliser les services gouvernementaux qui ont été accordés ou fournis aux membres. La table de définition des services servira à modéliser tous les services publics offerts par les gouvernements. Les champs suivants de la table Offre de service seront supprimés et remplacés par des champs Modèle de service :

- Type
- Statut
- Numéro
- Date de début de la période
- Date de fin de la période
- Juridiction
- Catégorie
- Sous-catégorie
- Source de paiement

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de service, reportez-vous à la section Configurer une définition de service pour Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public.

Tâches de définition de service pour les administrateurs

Les composants principaux suivants sont nécessaires pour créer une définition de service :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrement de définition du service que vous créez pour le nouveau service.
- Nouvelle vue et nouvelle règle de vue que vous créez pour le nouveau service dans la table du type de ticket.
- Nouveau flux que vous créez pour le nouveau service. Ce flux est déclenché lorsqu'un nouvel enregistrement est créé dans la table Type de ticket. Les flux ne sont nécessaires que pour les cas d'utilisation plus complexes, tels que les cas qui ont plusieurs tâches ou sous-tâches.
- Nouveau créateur d'enregistrement qu'un demandeur final peut créer via le catalogue de services.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Définissez les services disponibles.
  - Définissez les détails de chaque service public proposé.
  - Associez un playbook à un service.
  - Associez un élément de catalogue de services à une définition de service afin que les membres ou les entreprises puissent demander ce service directement.
- Associer les services publics pertinents proposés à chaque demande.
- Associer différents services à différents types de tickets (cette tâche automatise la sélection du type de ticket pour les agents par le service qu'ils sélectionnent).

Définition des processus et des données pour un ticket de service public

Vous pouvez utiliser un ticket de service public, qui est basé sur le type de ticket de service pour gouvernement, pour étendre le ticket de service clientèle à partir de l'application Gestion du service clientèle . À l'aide d'un type de ticket, vous pouvez définir les processus et les données nécessaires pour résoudre vos demandes de service public.

Vue d'ensemble d'un type de ticket

Un type de ticket représente les données et les processus nécessaires pour résoudre un type spécifique de demande de membre ou d'entreprise. En plus d'utiliser des définitions de service, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de types de tickets pour créer et configurer les différents types de tickets de service public traités par votre agence. Pour en savoir plus sur les définitions de service, reportez-vous à la section Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public.

Le type de ticket de service public de base est appelé un ticket de service public et est une extension du type de ticket de service clientèle de l'application Gestion du service clientèle . L'application Services digitaux pour le secteur public dispose également d'un type de ticket de demande de service, d'un type de ticket de demande d'informations et d'un type de ticket de licence et d'autorisation, qui sont tous des extensions du type de ticket de service pour gouvernement de base.

En tant qu'administrateur, vous pouvez étendre ce type de ticket de base afin de créer des types de ticket supplémentaires pour les différents services gouvernementaux proposés par votre agence .

La création d'un type de ticket implique la création d'une table qui est une extension d'un ticket existant ou la création d'une toute nouvelle table de type de ticket. En règle générale,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous devez également créer des rôles, des modules, des espaces de travail et d'autres entités requises pour le type de ticket.

Vous pouvez utiliser à la fois les types de tickets et les définitions de service pour définir les données et les processus nécessaires à la résolution d'une demande de service pour gouvernement. Pour en savoir plus sur les définitions de service dans , reportez-vous à Services digitaux pour le secteur publicla section Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public.

Tâches de type de ticket pour les administrateurs

Vous pouvez configurer un type de ticket en créant une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table de ticket de base de service pour gouvernement. Ensuite, vous pouvez configurer une série de processus et de composants pour ce type de ticket.

- Pour obtenir une vue d'ensemble de ce processus, voir Configuration guidée des types de tickets de service gouvernemental.
- Pour plus de détails sur la configuration des types de tickets à l'aide de la configuration guidée, reportez-vous à la section Configuring customer service case types .

Un agent peut ensuite utiliser ce type de ticket personnalisé pour créer un ticket afin de résoudre une demande d'entreprise ou de membre. .

Module d'extension Government Service Case Types

Le module d'extension Types de tickets du service clientèle (com.snc.csm_case_types) est activé lorsque vous activez le module d'extension Public Sector Digital Services Core (sn_gsm).

L'activation de ce module d'extension ajoute le module Types de tickets au navigateur d'application. Vous pouvez utiliser ce module pour créer et gérer des types de tickets, ainsi que pour étendre le type de ticket de base Service pour gouvernement.

Pour plus d'informations sur les modules d'extension installés avec l'application, reportez-vous à la Base des services digitaux pour le secteur public section Composants installés avec Base des services digitaux pour le secteur public.

Configuration guidée pour les types de tickets

L'activation du module d'extension Customer Service Case Types ajoute la section Types de tickets au Guided Setup pour Base des services digitaux pour le secteur public.

Accédez à la **Tout** > **Service membre** > **Administration** > **Configuration guidée** et utilisez les tâches de cette section pour créer et configurer un type de ticket.

Vous pouvez configurer plusieurs processus et composants différents pour un type de ticket de service pour gouvernement à l'aide de la configuration guidée, notamment les rôles, les listes de contrôle d'accès (ACL), les notifications, les actions et les créateurs d'enregistrement.

Pour créer et configurer un type de ticket, procédez comme suit.

- Créez une table pour le nouveau type de ticket qui étend la table de ticket de base (sn_gsm_government_service_case).
- Configurez les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients pour le nouveau type de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez les vues et les règles des vues, les rôles et les contrôles d'accès (ACL), les règles métier et bien plus encore pour le nouveau type de ticket.
- Configurez les processus pour le type de ticket, y compris les créateurs d'enregistrement, les flux d'états et les notes de gestion spéciale.
- Créez un enregistrement de définition de type de ticket pour le nouveau type de ticket et ajoutez-le à la table Type de ticket (sn_case_type).
- Configurez le flux d'obtention des types de tickets et modifiez les conditions qui déterminent la visibilité pour un type de ticket.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de la configuration guidée pour , reportez-vous à Services digitaux pour le secteur publicla section Configurer Base des services digitaux pour le secteur public à l'aide de la configuration guidée.

Applications de type de ticket de service pour gouvernement

Le tableau suivant répertorie les applications disponibles à partir de qui ServiceNow Store utilisent le type de ticket de service pour gouvernement et ses extensions.

Applications de type de ticket de service pour gouvernement

Demande	Description
Playbook des avantages sociaux (app-psds-social-benefits)	Fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes d'un ou de plusieurs programmes d'avantages sociaux soumises par les utilisateurs finaux du secteur public.
Playbook pour les licences et les autorisations (sn_gsm_license_permit)	Playbook qui fournit des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie du ticket de demande de licence ou d'autorisation. Ce playbook utilise le type de ticket de demande de licence et d'autorisation pour capturer les détails d'une demande de nouvelle licence.
Information Request Playbook (sn_gsm_info_req)	Playbook qui fournit des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande d'informations. Ce playbook utilise le type de ticket de demande d'informations pour capturer les détails d'une demande de divers types de documents publics fédéraux, étatiques et locaux qui ne relèvent pas de neuf exemptions.
Playbook de demande de service (sn_gsm_srvc_req)	Playbook qui fournit des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de service. Ce playbook utilise le type de ticket de demande de service pour capturer les détails des demandes pour les différents types de maintenance de la communauté. Pour plus d'informations, consultez Cycle de vie d'un ticket de service public. La table de tickets de demande de service [sn_gsm_service_request_case] est installée avec Service Request Playbook.

Passez en revue la liste des applications Playbook de demande de service , de demande d'informations , de licence et d'autorisation ou d'avantages sociaux pour obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les ServiceNow Store abonnements, et la compatibilité des versions.

Étapes des tickets de service public

Le type de service pour gouvernement passe par les étapes répertoriées dans la table suivante.

Étapes des tickets de demande de service public

Étape	Description
Réception	Étape par défaut pour un nouveau ticket.
Réviser	Étape au cours de laquelle l'état passe de Brouillon à Ouvert, car le ticket est affecté et a été accepté par l'agent nommé dans le champ **Affecté à** .
Processus	Étape au cours de laquelle l'état passe de Ouvert à Travail en cours.
Décision	Étape au cours de laquelle l'état passe de Travail en cours à Résolu.

États des tickets de service public

Le type de ticket de gouvernement passe par les états répertoriés dans la table suivante. Pour plus d'informations, consultezCycle de vie d'un ticket de service public.

États des tickets de demande de service public

État	Description
Brouillon	État par défaut d'un nouveau ticket.
Nouvelle	Ticket qui passe de Brouillon à Nouveau lorsque l'utilisateur sélectionne **Soumettre**.
Ouvert	Ticket qui passe de Nouveau à Ouvert lorsqu'il est affecté et a été accepté par l'agent dans le champ **Affecté à** .
Travail en cours	Ticket qui passe de Ouvert à Travail en cours lorsque l'agent sélectionne **Démarrer le travail**.
En attente d'infos	Ticket qui passe de Travail en cours à En attente d'informations lorsque l'agent sélectionne **Demander des informations**.
Résolu	Ticket qui passe à l'état Résolu lorsque l'agent sélectionne **Proposer une solution**.
Fermé	Ticket qui passe à l'état Fermé lorsque le demandeur sélectionne **Accepter la solution** ou **Fermer le ticket**.
Annulé	Ticket qui est passé à l'état Annulé. Cela peut se produire par le biais d'un délai d'expiration automatique ou si le demandeur sélectionne **Annuler**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[store-future: BEGIN review]

Cas d'utilisation dans Services digitaux pour le secteur public

Il existe de nombreuses façons d'intégrer Services digitaux pour le secteur public en fonction des besoins de votre entreprise. Cette section décrit certains des plus courants de ces cas d'utilisation. Vous pouvez déployer chacun de ces cas d'utilisation indépendamment ou les combiner pour répondre à vos besoins spécifiques.

Remarque :
L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation n'affichent que les implémentations génériques pour les cas d'utilisation indiqués. La mise en œuvre réelle peut être différente.

- Cas d'utilisation 1
- Cas d'utilisation 2
- Cas d'utilisation 3
- Cas d'utilisation 4

[End]

Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public

Utilisez les propriétés système ajoutées avec l'activation de l'application pour configurer le Services digitaux pour le secteur public contrôle d'accès aux données d'application.

Ces propriétés sont disponibles pour le Services digitaux pour le secteur public.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public

Propriété	Description
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_info_req	Contrôle l'accès aux données du playbook pour la Information Request Playbook fonctionnalité. Si cette propriété est définie sur faux, les ACL de tous les périmètres sont prises en compte lors de l'octroi de l'accès aux données du playbook dans la table maître du périmètre. Cela exposerait les données du playbook de demande d'informations. • Type : booléen • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés système [/sys_properties_list.do]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public (suite)

Propriété	Description
glide.enforce_security_scope.sn_gsm	Contrôle la manière dont les données de l'application Public Sector Digital Services sont accessibles. Si cette propriété est définie sur faux, l'accès aux données d'application dans les tables globales de l'application Services digitaux pour le secteur public peut être accessible en fonction des listes de contrôle d'accès (ACL) de ces tables globales. Si cette propriété est définie sur vrai, l'accès aux données résidant dans les tables globales est uniquement évalué en fonction des ACL expédiées directement dans l'application Services digitaux pour le secteur public. Définir cette propriété sur faux peut entraîner la divulgation d'informations à partir d'ACL trop permissives. • Type : booléen • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés système [/sys_properties_list.do]
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_lic_prmt	Détermine si seules les listes de contrôle d'accès (ACL) du module d'extension Licence et autorisation sont utilisées pour déterminer l'accès au champ d'application, ou si les ACL de tous les champs d'application sont prises en compte. Si cette propriété est définie sur vrai, les données de Licence et autorisation de Playbooks sont sécurisées dans les tables principales du périmètre en tenant compte uniquement des ACL de sn_gsm_lic_prmt périmètre pour accorder l'accès. Si cette propriété est définie sur faux, les données de Licence et autorisation de Playbooks sont exposées dans les tables principales du périmètre en tenant compte des ACL de tous les périmètres pour accorder l'accès. Par exemple, l'administrateur IT peut accéder aux données de Licence et autorisation de Playbooks lorsque cette propriété est définie sur faux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public (suite)

Propriété	Description
	• Type : booléen • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés système [/sys_properties_list.do]

[store-future: BEGIN review]

Modules d'extension installés avec Services digitaux pour le secteur public

Ces modules d'extension sont installés avec , s'ils Services digitaux pour le secteur publicne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension installés avec Base des services digitaux pour le secteur public

Modules d'extension installés avec Playbook sur les avantages sociaux

Modules d'extension installés avec Playbook pour les licences et les autorisations

Modules d'extension installés avec Information Request Playbook

Modules d'extension installés avec Playbook de demande de service

Modules d'extension requis pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Modules d'extension requis pour Services digitaux pour le secteur public et applications connexes

Modules d'extension facultatifs disponibles pour Services digitaux pour le secteur public et applications associées

[End]

[store-future: BEGIN review]

Données de démonstration installées avec Services digitaux pour le secteur public

Les données de démonstration disponibles avec Services digitaux pour le secteur public fournissent des exemples des types de données pour illustrer leur utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Playbook pour les licences et les autorisations

Les données de démonstration incluses fournissent Playbook pour les licences et les autorisations un exemple du processus de bout en bout d'une demande de permis de pêche. Pour plus d'informations sur ce cas d'utilisation, reportez-vous à la section Cas d'utilisation dans Services digitaux pour le secteur public.

Information Request Playbook

Les données de démonstration incluses dans Information Request Playbook fournit.

Playbook de demande de service

Les données de démonstration incluses dans Playbook de demande de service fournit.

[End]

Intégrer Services digitaux pour le secteur publicavec d'autres applications

Étendez les options de Services digitaux pour le secteur public et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Services digitaux pour le secteur public fournit des intégrations avec les applications suivantes :

Field Service Management

L'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public à l'application Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

Intégration à Gestion des services sur site

L'intégration Services digitaux pour le secteur public à l'application vous permet d'afficher les informations sur la commande de travaux et la ServiceNow® Gestion des services sur site tâche de commande de travaux à partir d'un ticket du secteur public.

L'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public à l'application Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous associés à votre ticket, en fonction des besoins de votre entreprise.

Les Gestion des services sur site utilisateurs de l'application peuvent afficher l'électeur, le ménage, l'entreprise et les contacts sur les commandes de travaux et les tâches de commande de travaux dans l'application Gestion des services sur site .

Droits d'utilisation des produits inclus dans cette application

Si vous avez acheté un abonnement à l'application Services digitaux pour le secteur public (PSDS) et à l'application Gestion des services sur site (FSM), les agents PSDS peuvent créer et afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés à leurs tickets.

Les agents sur site FSM peuvent afficher les données PSDS pertinentes à partir des commandes de travaux avec les rôles appropriés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs externes disposant du snc_external et d'autres PSDS et Gestion du service client (CSM) rôles pertinents peuvent afficher toutes les commandes de travaux et tous les rendez-vous liés aux tickets liés à leurs comptes.

Configuration de l'intégration avec Gestion des services sur site

Pour configurer l'intégration de l'application Services digitaux pour le secteur public à l'application Gestion des services sur site , procédez comme suit :

1. Activez le module d'extension Customer Service with Field Service Management. (com.snc.csm_fsm_integration).
2. Ajoutez des actions d'interface utilisateur aux tables des types de tickets PSDS si nécessaire. En fonction de votre expérience, vous pouvez également ajouter des actions aux playbooks pertinents.
3. Ajoutez la liste connexe des commandes de travaux aux tables des types de tickets PSDS pour toutes les vues pertinentes de l'interface utilisateur classique et/ou de l'espace de travail.
4. Si vous êtes un agent de terrain FSM, vous pouvez afficher les données client PSDS pertinentes à partir des commandes de travaux en vous voyant affecter les rôles de visionneur de données client appropriés.

Remarque :
Un administrateur doit affecter les rôles appropriés de visionneur de données client PSDS aux agents sur site FSM afin qu'ils puissent afficher les données client PSDS pertinentes à partir des commandes de travaux. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public.

Utiliser Services digitaux pour le secteur public

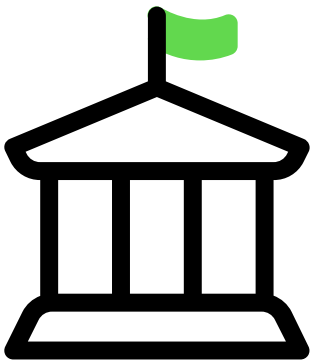
Découvrez comment les agences du secteur public aident les citoyens et les entreprises en leur proposant des services numériques et à résoudre leurs problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

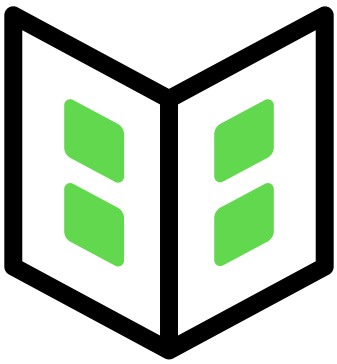
servicenow

Portail de services pour gouvernement



Signalez des problèmes, demandez des documents publics, recherchez des informations et demandez l'aide d'un agent de service gouvernemental, le tout dans une interface personnalisable.

Playbooks



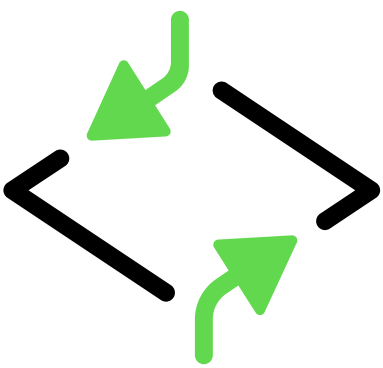
Guidez les agents gouvernementaux tout au long du cycle de vie d'une licence et d'un permis, d'un enregistrement gouvernemental, d'informations publiques ou d'un ticket de demande de service non urgent.

Espace de travail configurable de CSM



Configurez l'espace de travail configurable CSM et développez l'interface utilisateur de l'espace de travail pour optimiser les processus de service gouvernemental de l'agent.

Emplacement de l'agence Service Portal



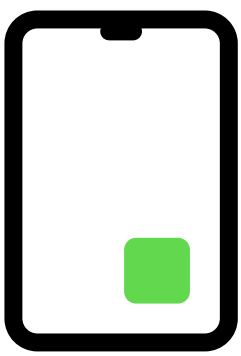
Un guichet unique pour gérer les emplacements des agences internes et externes.

Agent virtuel



Utilisez cette propriété Agent virtuel pour créer des conversations de chatbot adaptées aux cas d'utilisation du secteur public.

Agent mobile



Permettre le développement d'applications du secteur public pour la fourniture de services numériques aux membres, tels que les avantages, les licences et les demandes de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist



Utilisez Now Assist pour PSDS afin d'améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs grâce à des expériences proactives à l'aide de l'IA générative.

Traduction automatique

Utiliser le Portail de services pour gouvernement dans Services digitaux pour le secteur public

En utilisant le portail de services pour gouvernement, les membres et les entreprises peuvent signaler des problèmes, accéder et afficher l'état des demandes de service existantes, demander des enregistrements publics, rechercher des informations sur une question ou un problème, afficher et mettre à jour leurs informations de contact et demander de l'aide à un agent de service gouvernemental, le tout dans une interface personnalisable.

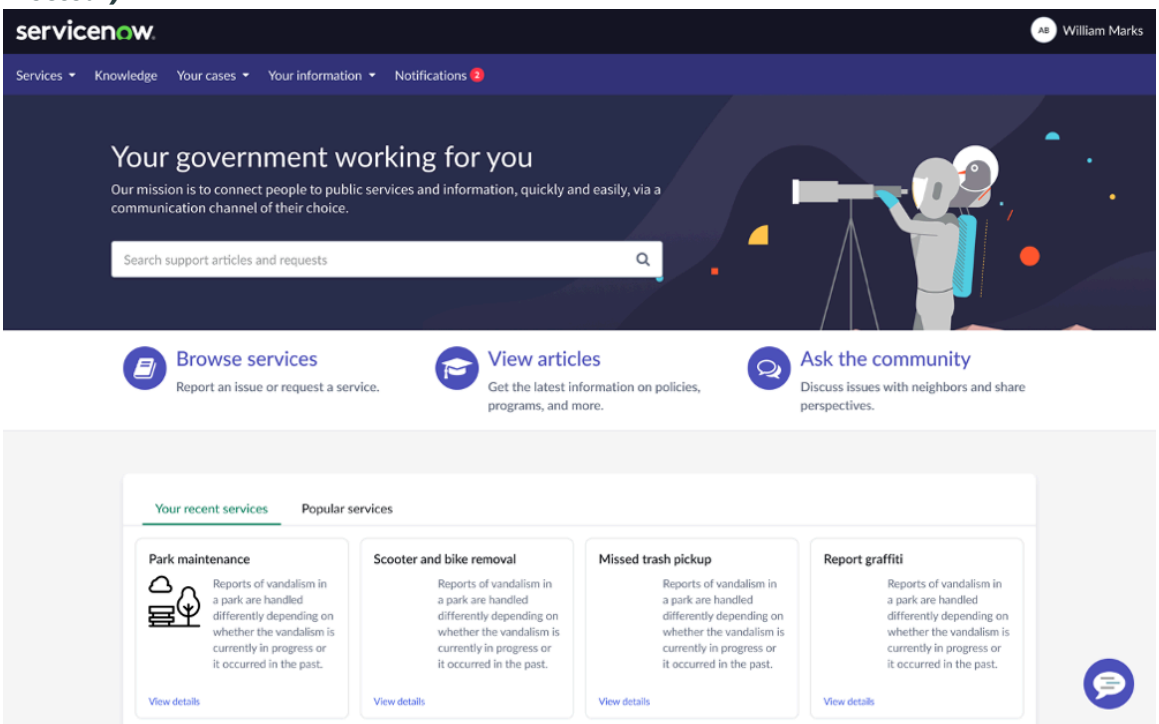
Utiliser le Portail de services pour gouvernement en tant que membre

L'expérience du portail de services pour gouvernement commence sur la page d'accueil du portail destinée aux membres. Les agences personnalisent généralement leurs pages d'accueil pour qu'elles soient consultées par les utilisateurs enregistrés et les utilisateurs qui ne sont pas enregistrés. Par exemple, les utilisateurs enregistrés peuvent voir des informations différentes sur la page d'accueil que les utilisateurs qui ne sont pas connectés.

Cet exemple montre un exemple de page d'accueil par défaut pour un utilisateur inscrit du Portail de Services digitaux pour le secteur public services pour gouvernement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil par défaut du portail de services pour gouvernement (vue Électeur)



Les membres de la page d'accueil par défaut de Service pour gouvernement peuvent sélectionner les options de communication suivantes :

1. Parcourez et demandez des services ou des informations, suivez les tickets, affichez les services reçus et signalez les problèmes.
2. Obtenez les dernières informations sur les politiques et les programmes en recherchant et en consultant des articles.
3. Discutez des problèmes avec vos voisins et partagez vos points de vue en demandant à la communauté.
4. Consultez vos services récents et les services populaires sur le site.

Remarque :
Les administrateurs peuvent personnaliser les pages d'accueil du portail de services pour gouvernement dans , de Portail de servicessorte que les pages d'accueil peuvent différer visuellement d'une agence gouvernementale à l'autre. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous à la section Personnaliser le portail de services pour gouvernement.

Le tableau suivant répertorie les éléments auxquels les membres peuvent accéder via la page d'accueil.

Page d'accueil du portail de services pour gouvernement pour les membres inscrits

Composant de l'interface utilisateur	Description
Connaissances	Onglet où les membres peuvent accéder à la page d'accueil Knowledge et rechercher ou consulter une liste des articles de la base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du portail de services pour gouvernement pour les membres inscrits (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Services	Onglet où les membres peuvent trouver tous les services disponibles dans le catalogue. Ils peuvent effectuer des recherches dans le catalogue de services ou afficher une liste des éléments de catalogue les plus récents ou les plus populaires.
Vos tickets	Onglet dans lequel les membres peuvent trouver tous leurs tickets.
Vos informations	Onglet où les membres peuvent accéder à des liens rapides vers leurs informations personnelles : • Business (expérience de l'agent uniquement) • Contacts (expérience de l'agent uniquement) • Publications
Notifications	Onglet où les membres peuvent voir leurs notifications pour les tickets résolus, les tickets en attente d'informations, les publications et les approbations.
Visites guidées	Lien où les membres peuvent consulter une visite guidée pour obtenir des conseils supplémentaires sur le fonctionnement de l'application Services digitaux pour le secteur public . Un administrateur détermine si les visites apparaissent sur les pages.
Messagerie instantanée en direct	Lien où les membres peuvent discuter avec un agent virtuel ou un agent de service clientèle. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel pour obtenir de l'aide, reportez-vous à la section Obtenir de l'aide pour les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel.
Engagement Messenger	Lien que les membres peuvent utiliser Engagement Messenger pour soumettre des demandes de service à partir d'une application Web tierce située en dehors de l'environnement ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Configurer pour Playbooks Engagement Messenger.
Menu de profil	Lien où les membres peuvent accéder à une photo de profil pour afficher un profil ou se déconnecter.
Rechercher	Lien où les membres peuvent effectuer une recherche dans le portail en entrant un mot clé pour utiliser la recherche de suggestion automatique ou en saisissant un ou plusieurs mots pour afficher tous les résultats de la recherche.
Articles les plus consultés	Lien où les membres peuvent consulter une liste des articles les plus consultés.
Articles présentés	Lien où les membres peuvent voir le contenu proposé de la communauté.
Articles les plus utiles	Lien où les membres peuvent consulter les articles les plus utiles de la base de connaissances par le nombre d'utilisations des articles.

Les membres non inscrits peuvent effectuer les tâches suivantes dans le Portail des services publics:

- Inscrivez-vous en tant que nouvel utilisateur, créez une connexion et créez un profil d'utilisateur.
- rechercher des informations, parcourir les articles de la base de connaissances et échanger avec la communauté ;
- Obtenez de l'aide à l'aide de Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demandez des services tels que la réparation des rues, l'enlèvement des ordures, l'inspection des bâtiments et d'autres travaux d'entretien public.
- Demander des informations et des documents publics aux organismes publics locaux, étatiques et fédéraux.

Après s'être inscrits et s'être connectés au Portail des services publics, les membres peuvent :

- Voir les services qu'il a reçus.
- Affichez les enregistrements d'informations qu'il a demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Consulter les profils des membres (y compris les informations sur le ménage, telles que les noms, adresses et autres informations sur les membres).
- Afficher les tickets existants.
- Consultez les publications et les notifications, y compris les brochures et les bulletins gouvernementaux sur les services, ainsi que les notifications gouvernementales.

Pour plus d'informations sur les services proposés dans le catalogue de Portail des services publics services, reportez-vous à la rubrique Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement.

Utiliser le Portail de services pour gouvernement en tant qu'entreprise

Le Portail de services pour gouvernement permet aux entreprises d'accéder à leurs dossiers et à leurs renseignements sur les services, ainsi que de signaler des problèmes. Les contacts professionnels ou professionnels peuvent utiliser le portail de services pour gouvernement pour afficher leurs tickets soumis et émettre des demandes à l'aide du catalogue de demandes de service.

Les contacts professionnels ont les mêmes fonctionnalités qu'un utilisateur membre, avec quelques autorisations supplémentaires. En plus des tâches d'utilisateur membre, les contacts professionnels peuvent effectuer les tâches suivantes dans le portail de services pour gouvernement :

- Enregistrez une nouvelle entreprise.
- Demandez des services liés aux licences, aux avantages, aux permis et aux demandes de service.
- Afficher les services qu'il a reçus.
- Affichez les enregistrements d'informations qu'il a demandés.
- Afficher toutes les demandes de licence ou d'autorisation.
- Afficher les éléments qu'il a reçus.
- Afficher leurs tickets existants.
- Afficher les profils professionnels et enfants.
- Affichez les informations de contact professionnel telles que les noms, adresses et autres informations de contact.
- Consultez des publications, telles que des brochures gouvernementales et des bulletins sur les services.
- Affichez les notifications, telles que les notifications gouvernementales et les approbations de nouveaux contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation du portail de services pour gouvernement

Pour personnaliser ce portail, accédez à **Portail de services** > **Portails** et sélectionnez Service pour gouvernement. Voir Portail de services pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée.

S'inscrire au Government Service Portal

Inscrivez-vous au Portail de services pour gouvernement afin de pouvoir rechercher des informations, demander de l'aide Services digitaux pour le secteur public à un agent de service pour gouvernement ou suivre l'état de votre demande.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accéder au Government Service Portal
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **Enregistrer**.
3. Indiquez si vous souhaitez vous inscrire en tant que **membre**, **contact professionnel** ou **professionnel**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'inscription.
   Votre adresse e-mail doit être unique. Si vous saisissez une adresse qui est déjà dans le système, vous recevez un message d'erreur. Réessayez avec une adresse e-mail différente.
5. Cochez la case **Code de sécurité** , terminez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Vérifier**.
6. Lorsque vous êtes invité à accepter la politique de confidentialité et les termes et conditions de la communauté, cochez la case Accepter.
7. Sélectionnez **Inscription**.
   Un e-mail de vérification est envoyé à l'adresse e-mail que vous avez fournie.
8. Sélectionnez le lien dans l'e-mail pour vérifier votre adresse e-mail.

Résultats

Votre inscription est terminée. Vous pouvez maintenant vous connecter au Government Service Portal.

Auto-enregistrer un compte d'entreprise dans le portail de services pour gouvernement Services digitaux pour le secteur public

En tant que propriétaire d'entreprise, vous pouvez inscrire votre entreprise sur le portail de services gouvernementaux pour obtenir l'accès et créer un profil d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la page du portail de services pour gouvernement et sélectionnez **S'inscrire** dans l'en-tête du portail.
2. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Une nouvelle entreprise**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs d'enregistrement des entreprises et sur les informations collectées lorsque vous vous inscrivez en tant que nouvelle entreprise, reportez-vous à la rubrique Formulaire de profil d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cochez la case **Code de sécurité** , terminez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Vérifier**.
5. Acceptez la politique de confidentialité et les termes et conditions de la communauté en cochant la case.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Votre demande est acheminée vers un administrateur, qui peut approuver ou refuser la demande d'inscription. Si la demande d'inscription est approuvée, vous recevez un e-mail vous invitant à définir un ID utilisateur et un mot de passe pour vous connecter au portail de services pour gouvernement. Si la demande d'inscription est refusée, vous en êtes informé par e-mail.

Afficher ou mettre à jour le profil d'un membre dans le portail de services pour gouvernement

En tant qu'électeur inscrit, consultez votre profil, mettez à jour vos renseignements et modifiez votre mot de passe directement sur le portail de services du Services digitaux pour le secteur public gouvernement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituant

Procédure

1. Connectez-vous au portail de services pour gouvernement.
2. Sélectionnez votre nom d'utilisateur dans l'en-tête du portail, puis sélectionnez **Profil**.
3. Pour mettre à jour les informations personnelles de votre profil, y compris votre nom, vos coordonnées et votre adresse, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le champ que vous souhaitez.
   b. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez les nouvelles informations.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire de profil du membre du service d'agence.
4. Pour changer votre mot de passe, sélectionnez **Changer le mot de passe**.
   Le lien **Changement du mot de passe** apparaît sur le profil du portail de services pour gouvernement uniquement lorsqu'un administrateur active le module d'extension Réinitialisation du mot de passe en libre-service (com.snc.password_reset).
5. Dans la fenêtre contextuelle Changement du mot de passe, renseignez les champs et sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Pour gérer vos préférences de notification par e-mail, sélectionnez **Préférences de notification** et cochez les options souhaitées ou désactivez celles que vous ne voulez pas.
   Vos préférences sont automatiquement enregistrées.

Suivre vos tickets à partir du portail de services pour gouvernement dans Services digitaux pour le secteur public

Suivez vos tickets de demande de service, de demande d'informations ou de demande de licence/d'autorisation dans le portail de services pour gouvernement en affichant une liste de vos tickets et en sélectionnant ceux sur lesquels vous souhaitez afficher plus de détails. Ici, vous pouvez répondre à la demande d'un agent, consulter une réponse ou voir s'il existe des étapes suivantes nécessaires pour résoudre le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionner un ticket ouvre un formulaire avec les sections suivantes :

- Un enregistrement de l'activité sur le ticket, y compris les pièces jointes ajoutées ou toutes les interactions entre le demandeur et l'agent du ticket de demande de licence et d'autorisation.
- Tâches ou actions qui doivent être effectuées de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter un résultat de ticket.
- Les détails du ticket, y compris les informations de contact, le numéro de ticket, ainsi que l'étape et l'état du ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Dans l'en-tête du portail du portail de services pour gouvernement, accédez à **Vos tickets**.
   La table suivante répertorie les catégories de tickets visibles :

Vos tickets Liste de catégories

Catégorie	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.
Action requise	Tickets à l'état Résolu qui sont en attente d'une réponse de la part d'un membre.
Vos tickets	Tickets qui n'ont pas encore été soumis pour résolution.
Vos demandes	Tickets qui ont été soumis pour résolution et sont en attente d'une réponse d'un agent.
Vos demandes de service	Tous les tickets de demande de service auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes de service affiche les champs suivants : ○ Numéro de la demande de service ○ Description brève ○ Membre, entreprise ou contact professionnel ○ État ○ Signalé le
Vos demandes d'informations	Tous les tickets de demande d'informations auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes d'informations affiche les champs suivants : ○ Numéro de demande d'informations ○ Description brève ○ Membre, entreprise ou contact professionnel ○ État ○ Signalé le
Vos licences/autorisations	Tous les tickets de demande de licence et d'autorisation auxquels un utilisateur a accès. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	Description
	liste Demandes de licence et d'autorisation affiche les champs suivants : ○ Numéro de demande de licence et d'autorisation ○ Description brève ○ Consommateur, professionnel ou contact professionnel ○ État ○ Signalé le

2. Dans votre liste de tickets, sélectionnez le numéro de ticket sur lequel vous souhaitez afficher plus d'informations.
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter un message pour un agent, saisissez le message, puis sélectionnez **Publier**.
   Votre message fait partie de la conversation à propos du ticket. Toutes les réponses de l'agent sont également incluses dans la conversation, et vous pouvez voir les réponses des autres agents ici.

Introduire une demande de prestations sociales dans le Services digitaux pour le secteur public Portail des services publics

Soumettre une demande pour un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux offerts par un organisme gouvernemental à l'aide du Portail des services publics .Services digitaux pour le secteur public

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'électeur, vous pouvez utiliser les Services digitaux pour le secteur public playbooks sur l'expérience des portails de services dans le Portail des services publics pour postuler à un ou plusieurs programmes d'avantages sociaux offerts par une agence qui vous sert. Vous pouvez postuler à plus d'un programme en utilisant les informations de la demande principale et voir si vous êtes éligible à d'autres programmes en fonction des informations que vous fournissez, en fonction de ce que l'agence propose. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes existantes, afficher la carte récapitulative des avantages de vos membres, ainsi que pour ajouter des détails, charger des documents ou mettre à jour votre profil et vos coordonnées.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Accédez à la **Services** > **Avantages sociaux**.
3. Sélectionnez le programme d'avantages sociaux pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
4. Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'éligibilité, confirmez l'éligibilité du demandeur principal à l'aide des questions d'éligibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**.
   La carte de prestations affichera l'éligibilité possible à chacune des prestations sociales offertes par l'agence. Un agent examinera les détails de votre dossier pour prendre une décision finale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si le demandeur est jugé admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.
   Si le demandeur n'est pas admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, la demande ne peut pas aller de l'avant. La carte des avantages affiche les autres programmes d'avantages sociaux auxquels le demandeur peut être admissible, en plus ou à la place de l'avantage associé à la demande actuellement ouverte.
6. **Facultatif :** Si vous soumettez cette demande au nom d'un autre électeur ou pour un contact professionnel, cochez la case Je **fais une demande au nom de quelqu'un d'autre**.
7. Sur le formulaire, remplissez les champs avec les informations personnelles et financières du demandeur principal, y compris le SSN, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées.
8. **Facultatif :** Cochez la case pour indiquer que le demandeur préfère être contacté par SMS.
9. Sélectionnez l'activité suivante.
10. **Facultatif :** Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal. Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes apparentées peuvent inclure les conjoints, les enfants, les personnes à charge, les membres du ménage ou toute personne susceptible de recevoir des prestations en plus du demandeur principal.
11. Sélectionnez l'activité suivante.
12. **Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a une source de revenus, sélectionnez **Oui**, et remplissez les champs sur le formulaire.
    Si personne dans le ménage du demandeur n'a de source de revenu, sélectionnez **Non**.
13. **Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a des contributions avant impôts sur l'un de ses revenus courants, sélectionnez **Oui** et entrez toutes les contributions avant impôts qui affectent le revenu du ménage du demandeur.
    Si personne dans le ménage du demandeur n'a de contributions avant impôts, sélectionnez **Non**.
14. Sélectionnez l'activité suivante.
15. **Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a des dépenses ou des engagements financiers, sélectionnez **Oui**.
    Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de dépenses ou d'engagements financiers, sélectionnez **Non**
16. **Facultatif :** Renseignez les champs du formulaire, en le faisant pour chaque poste de dépense.
    Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste.
17. Sélectionnez l'activité suivante.
18. Si un membre du ménage du demandeur possède des comptes, des actifs ou des ressources financiers, sélectionnez **Oui** et, sur le formulaire, remplissez les champs.
    Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste. Si personne dans le ménage du demandeur ne possède de comptes, d'actifs ou de ressources financiers, sélectionnez **Non**.
19. Sélectionnez l'activité suivante.
20. Téléchargez tous les documents justificatifs qui vérifient l'identité du demandeur et de toutes les parties liées, ou qui fournissent un contexte supplémentaire pour leur demande.
21. Sélectionnez l'activité suivante.
22. Sur le formulaire, sélectionnez les options qui décrivent le mieux les antécédents criminels du demandeur, ses préférences en matière de communication et ses besoins en matière d'accessibilité.
23. Sélectionnez l'activité suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

24. Examinez la demande dans son intégralité et corrigez toute erreur avant de la soumettre, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour revenir à une activité qui doit être corrigée.
25. Cochez la case pour confirmer que vous avez lu et accepté les divulgations, puis saisissez votre signature.
    Si un administrateur a configuré la signature électronique, vous avez la possibilité de dessiner ou de saisir une signature.
26. Sélectionnez **Soumettre**.
    Votre demande est maintenant acheminée vers un agent chargé des tickets d'avantages sociaux, qui traitera votre demande. Vous êtes maintenant redirigé vers la page du ticket, où vous pouvez examiner ou mettre à jour les détails de votre demande. Une fois votre demande remplie, vous devez revenir au portail pour vérifier les informations, confirmer une date d'entretien ou charger tout document supplémentaire nécessaire pour répondre à votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations et aux tâches en attente dans l'onglet Notifications.
27. **Facultatif :** Sélectionnez **Postuler maintenant** pour utiliser les informations de la demande actuelle pour postuler à d'autres programmes d'avantages sociaux auxquels le demandeur principal peut être éligible. Vous pouvez en demander plusieurs. Chaque nouvelle application s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur. L'option de création d'un ticket ajouté expire au bout d'un certain temps.
28. **Facultatif :** Sélectionnez **Ignorer** pour ignorer cette activité.
    L'état du ticket de la demande d'avantages supplémentaires devient « Non soumis ». Il n'est plus possible de créer un nouveau ticket et de l'ajouter à l'application principale.
29. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois les demandes souhaitées soumises.
    Le ticket passe à l'étape **Examen** , où un agent examine les détails de votre demande.

Créer une demande de service pour gouvernement avec Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez créer un ticket sur une question ou un problème de la communauté à partir du Government Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public. Le Portail de services pour gouvernement prend en charge les soumissions par les utilisateurs inscrits et anonymes.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

À propos de cette tâche

Les membres peuvent utiliser le Portail de services pour gouvernement pour demander des services et signaler des problèmes dans leur communauté. Ils peuvent également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes de service existantes et mettre à jour leurs informations de contact.

Les membres peuvent soumettre leurs demandes non urgentes via l'expérience en libre-service du portail de services pour gouvernement, via Agent virtuelou à l'aide d'Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel avec Services digitaux pour le secteur public, reportez-vous à la section Obtenir de l'aide pour les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel.

Créer une demande de service en tant qu'utilisateur inscrit

Créez une demande de service en tant qu'utilisateur enregistré dans l'application Services digitaux pour le secteur public .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'électeur, vous pouvez utiliser le portail de services pour gouvernement pour demander des services et signaler des problèmes dans sa communauté. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes de service existantes et mettre à jour leurs informations de contact.

En tant qu'utilisateur final, vous pouvez soumettre des demandes non urgentes via l'expérience en libre-service du portail de services pour gouvernement, via Agent virtuelou à l'aide d'Engagement Messenger. Pour plus d'informations sur l'utilisation Agent virtuel avec Services digitaux pour le secteur public, reportez-vous à la section Obtenir de l'aide pour les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Sélectionner **Services** > **Demandes de service** pour développer la liste des catégories de demandes de service proposées par Services digitaux pour le secteur public, puis sélectionnez la catégorie souhaitée.
3. Sélectionnez le problème de demande de service que vous souhaitez signaler.
   Pour en savoir plus sur les services proposés dans le Portail de services pour gouvernement , reportez-vous à la rubrique Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Type d'emplacement	Type d'emplacement de la demande de service. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Adresse** ○ **Intersection**
Adresse de rue	Adresse pour ce ticket, si **Adresse** est sélectionnée comme type d'emplacement.
Première intersection/deuxième intersection	Intersections pour le ticket, si **Intersection** est sélectionné comme type d'emplacement.
Description brève	Brève description de la question, du problème ou du problème.
Détails	Description détaillée de la question, du problème ou du problème.
Informations de contact	Coordonnées de l'entreprise ou de la personne qui a signalé ce ticket.

5. Ajoutez des pièces jointes.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le ticket est créé, un numéro de ticket lui est attribué et peut désormais être consulté dans la liste **Vos tickets** du portail de services pour gouvernement Pour en savoir plus sur la façon de suivre le dossier au fil des étapes, reportez-vous à la section Suivre l'état d'une demande de service public à partir du Government Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande de service en tant qu'utilisateur public

Créez une demande de service en tant qu'utilisateur public dans l'application Services digitaux pour le secteur public . Vous pouvez soumettre une demande de service de manière anonyme sans vous connecter à l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour permettre aux utilisateurs publics de soumettre des demandes de service, certains paramètres doivent être configurés par un administrateur. Pour plus d'informations sur la façon dont un administrateur peut configurer ces paramètres, voir Les utilisateurs non authentifiés ne peuvent pas soumettre d'éléments de catalogue sur le portail de services .

Les organisations personnalisent généralement leurs pages de destination et les utilisateurs anonymes peuvent voir des informations différentes de celles des utilisateurs connectés.

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Dans l'en-tête du portail, sélectionnez **Services**.
3. Développez la liste des catégories de demandes de service proposées en Services digitaux pour le secteur public sélectionnant **Demandes de service**, puis sélectionnez la catégorie souhaitée.
4. Sélectionnez le problème de demande de service que vous souhaitez signaler.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un ticket

Champ	Description
Type d'emplacement	Type d'emplacement de la demande de service. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Adresse** ○ **Intersection**
Adresse de rue	L'adresse pour ce ticket, si **Adresse** est sélectionnée comme type d'emplacement.
Première intersection/deuxième intersection	Les intersections pour le ticket, si **Intersection** est sélectionnée comme type d'emplacement.
Description brève	Brève description de la question, du problème ou du problème.
Détails	Description détaillée de la question, du problème ou du problème.
Informations de contact	Option pour signaler ce ticket en tant qu'entreprise ou en tant que particulier.

Remarque :
Vous pouvez choisir de laisser les champs Informations de contact vides, ou vous pouvez ajouter votre adresse e-mail pour recevoir des mises à jour sur l'état du ticket. L'ajout de pièces jointes n'est pas pris en charge en tant qu'utilisateur public.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cochez la case du code de sécurité, terminez la validation CAPTCHA et sélectionnez **Soumettre**.
   Vous êtes redirigé vers le catalogue de demandes de service, où vous pouvez soumettre une autre demande de service ou créer un compte.

> **Remarque :**
> Si vous n'avez fourni aucune information de contact, vous ne pouvez pas suivre l'état de cette demande ni voir les détails du ticket après avoir sélectionné **Soumettre**. Si vous souhaitez vérifier l'état de cette demande après l'avoir soumise, vous devez créer un compte. Pour obtenir des instructions, consultez S'inscrire au Government Service Portal.

Créer une demande d'informations avec Services digitaux pour le secteur public

Créez un ticket demandant des enregistrements publics auprès d'agences publiques fédérales ou étatiques à partir du Government Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public.

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur final, vous pouvez utiliser le portail de services pour gouvernement pour demander et obtenir des copies des documents publics gérés par les organismes gouvernementaux. Par exemple, vous pouvez demander l'accès aux documents publics locaux ou d'État tels que les rapports d'inspection, les rapports financiers, les registres d'entreprise et de propriété, les dossiers d'adoption et les certificats de naissance, de décès ou de mariage. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l'état des demandes d'informations existantes, ainsi que pour ajouter des détails, charger des documents ou mettre à jour vos informations de contact.

Les utilisateurs peuvent soumettre une demande pour n'importe quel document public, tant qu'il ne relève pas de l'une des neuf exceptions suivantes :

1. Première exception : Informations classifiées sur la défense nationale et les relations étrangères.
2. Exemption deux : Règles et pratiques internes du personnel de l'agence.
3. Troisième exception : Informations dont la divulgation est interdite par une autre loi fédérale.
4. Quatrième exception : Secrets commerciaux et renseignements commerciaux ou financiers obtenus d'une personne privilégiée ou confidentielle.
5. Cinquième exception : Mémorandums ou lettres inter-agences ou intra-agences qui sont protégés par des privilèges juridiques.
6. Exception six : Dossiers personnels, médicaux, financiers et similaires dont la divulgation constituerait une atteinte manifestement injustifiée à la vie privée.
7. Septième exception : Certains types d'informations compilées à des fins d'application de la loi.
8. Huitième exception : Documents contenus dans les rapports d'examen, d'exploitation ou d'état préparés par, au nom ou à l'usage de tout organisme responsable de la réglementation ou de la surveillance des institutions financières, ou liés à ceux-ci.
9. Exemption neuf : Renseignements et données géologiques et géophysiques, y compris des cartes, concernant les puits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Accédez à la **Services** > **Demandes d'informations**.
3. Sélectionnez le type de demande d’informations souhaité.
   Vous pouvez choisir entre une demande FOIA (fédérale) ou une demande d’archives publiques (état).
4. Renseignez vos coordonnées.
   Si vous demandez des informations pour quelqu’un d’autre, cochez la case **Demander au nom de quelqu’un d’autre** .
5. Renseignez les détails de la demande.
6. Renseignez les détails des frais.
7. Demandez une dispense de frais en cochant la case **Exonération des frais** .
   Vous pouvez bénéficier d’une dispense de frais si vous faites une demande au nom d’un établissement à but non lucratif ou d’enseignement.
8. **Facultatif :** Si vous avez besoin d’un traitement accéléré, cochez la case **Accélérer le traitement** .
9. **Facultatif :** Ajoutez toutes les pièces jointes, telles que les documents requis pour vérifier votre identité. Les pièces jointes requises varient selon la demande.
10. Sélectionnez **Soumettre**.
    Vous êtes maintenant redirigé vers la page du ticket, où vous pouvez examiner ou mettre à jour les détails de votre demande. Sur cette page, vous pouvez consulter la liste de vérification des exemptions, qui est une liste de catégories d’informations qui ne sont pas disponibles pour des raisons réglementaires. Une fois votre demande remplie, vous devez revenir au portail pour accepter ou rejeter l’estimation des frais pour l’exécution de votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations de frais en attente dans l’onglet **Notifications** .

Créer une demande de licence dans le Services digitaux pour le secteur public Portail des services publics

Demander une licence ou une autorisation à un organisme gouvernemental à l’aide du Portail des services publics. Avec Services digitaux pour le secteur public les playbooks sur les portails de services, vous obtenez des conseils étape par étape à travers le processus de flux de tickets et les informations contextuelles dont vous avez besoin pour terminer chaque étape du flux et ses activités associées. Le portail vous permettra également de voir comment les prix et les frais changent en fonction de vos sélections.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu’utilisateur final, vous pouvez utiliser le Portail des services publics pour demander un permis ou une licence. Vous pouvez également utiliser le portail pour afficher l’état des demandes de licence et d’autorisation existantes, ainsi que pour ajouter des détails, charger des documents ou mettre à jour votre profil et vos informations de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Accédez à la **Services** > **Licences et autorisations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Demander une licence/autorisation**.
4. Si vous y êtes invité, confirmez votre éligibilité.
5. Sur le formulaire, renseignez vos coordonnées et les informations de la demande.
   Si le nom à afficher sur le permis diffère de celui du demandeur, entrez ce nom ici.
6. **Facultatif :** Si vous soumettez cette demande au nom d'un autre électeur ou pour un contact professionnel, cochez la case Je **fais une demande au nom de quelqu'un d'autre**.
7. **Facultatif :** Dans la liste déroulante Type individuel, sélectionnez **Constituant**ou **Entreprise**.
8. **Facultatif :** Entrez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel vous soumettez la demande.
9. **Facultatif :** Ajoutez des parties liées supplémentaires.
   Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà enregistrés et associés à votre entreprise.
10. **Facultatif :** Chargez tous les documents qui vérifient l'identité du demandeur et de la partie liée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire à votre demande.
    La documentation requise varie selon la demande.
11. **Facultatif :** Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les approbations de permis.
    Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou de l'autorisation varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections. Si vous êtes exempté des frais, cochez la case **Demander l'exonération des frais** pour demander une exemption.
12. Passez en revue les frais associés à vos choix.
    Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées.
13. Cochez la case pour authentifier l'affidavit commercial et l'affidavit DDR.
14. Saisissez votre signature.
    Si un administrateur a configuré la signature électronique, vous avez la possibilité de dessiner ou de saisir une signature.
15. Ajoutez des pièces jointes.
16. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Votre demande est maintenant acheminée vers un agent des licences et autorisations, qui traitera votre demande. Vous êtes maintenant redirigé vers la page du ticket, où vous pouvez examiner ou mettre à jour les détails de votre demande. Une fois votre demande remplie, vous devez revenir au portail pour accepter ou rejeter l'estimation des frais pour répondre à votre demande, ainsi que charger toutes les pièces d'identité ou pièces justificatives nécessaires pour répondre à votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations et aux tâches en attente dans l'onglet Notifications.

Les membres associés et les contacts professionnels ajoutés à la demande de licence/d'autorisation peuvent désormais afficher les détails du ticket dans le Portail des services publics.

Suivre l'état d'une demande de service public à partir du Government Service Portal

Surveillez l'état d'un ticket que vous avez soumis via le portail de services pour gouvernement dans Services digitaux pour le secteur public. Sur la page du ticket, vous pouvez voir quand le ticket a été créé, quand il a été mis à jour pour la dernière fois et s'il est en attente d'une réponse de votre part ou de celle d'un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Dans l'en-tête du portail de services pour gouvernement, sélectionnez **Vos tickets**.
   La table suivante répertorie les catégories de tickets visibles :

Vos tickets Liste de catégories

Catégorie	Description
Tous les tickets	Liste de tous les tickets.
Action requise	Tickets à l'état Résolu qui sont en attente d'une réponse de la part d'un membre.
Vos tickets	Tickets qui n'ont pas encore été soumis pour résolution.
Vos demandes	Tickets qui ont été soumis pour résolution et sont en attente d'une réponse d'un agent.
Vos demandes de service	Tous les tickets de demande de service auxquels un utilisateur a accès. La liste Demandes de service affiche les champs suivants : ○ Numéro de la demande de service ○ Description brève ○ Membre ○ Business ○ Contact professionnel ○ État ○ Signalé le

3. Sous **Vos tickets**, sélectionnez le numéro de ticket souhaité.
   Le tableau suivant décrit les champs qui s'affichent :

Champs de ticket du portail de services pour gouvernement

Champs	Description
Chronologie	Affichage visuel indiquant la date de création du ticket et sa dernière mise à jour.
État	État actuel du ticket pour l'étape donnée. Pour obtenir une explication détaillée de chaque état de ticket, consultez États des tickets du portail de services pour gouvernement.
Membre, entreprise ou contact professionnel	Coordonnées de la partie déclarante.
Service	Type de service demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Étape	Phase par laquelle passe un ticket. Pour une explication détaillée de chaque étape du ticket, voir Type de ticket de service pour gouvernement.
Type d'emplacement	Option qui indique si l'emplacement du problème est une adresse ou une intersection.
Adresse ou rues transversales	Adresse ou intersection des rues où se trouve le problème.
Onglets associés	Informations sur le ticket, activité ou commentaires supplémentaires. Les onglets Related (Connexe) affichent les champs suivants : ○ Activité ○ Pièces jointes ○ Tâches associées Vous pouvez ajouter des pièces jointes ou des commentaires ici.

Gérez vos tickets de service pour gouvernement à partir du Government Service Portal

Créez, acceptez, affectez, escaladez, désescaladez, annulez un ticket et bien d'autres actions pour divers services gouvernementaux, le tout à partir du portail de services pour gouvernement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Effectuez l'une des actions suivantes en lien avec votre ticket :

Actions de tickets de demande de service

Action	Description
Créer un ticket	Crée un ticket et associe le nouveau ticket au ticket d'origine. Le nouveau ticket apparaît dans la liste connexe Tickets connexes. Cette action affiche la fenêtre contextuelle Sélectionner le type de ticket, dans laquelle vous pouvez sélectionner le type de ticket à créer.
Accepter	Accepte un ticket affecté. Cette action est effectuée par l'utilisateur connecté.
M'affecter	Affecte le ticket à l'utilisateur connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	Cette action est disponible si le ticket n'est pas affecté et que l'utilisateur connecté dispose du rôle approprié.
Rédiger un e-mail	Ouvre une fenêtre d'e-mail dans un nouveau sous-onglet de l'onglet **Ticket** . ○ Le champ **À** affiche l'adresse e-mail du client. ○ Le champ **Objet** affiche le numéro de ticket et le problème. Cette action est disponible dans le menu **Actions d'interface utilisateur supplémentaires** .
Escalader le ticket	Escalade le ticket, ce qui met en évidence le ticket et sensibilise à un client ou à un problème. Cette action est disponible si l'utilisateur connecté dispose du rôle approprié.
Faire descendre le ticket	Fait redescendre un ticket. Cette action est disponible si un ticket a été escaladé et que l'utilisateur connecté dispose du rôle approprié.
Lacunes en connaissances	Ouvre une tâche relative aux commentaires de la base de connaissances dans un nouveau sous-onglet pour le ticket. Après avoir été enregistrée, la tâche apparaît dans la liste connexe Lacunes en connaissances. Cette action est disponible dans le menu Actions d'interface utilisateur supplémentaires.
Proposer une solution	Permet à l'agent de proposer une solution pour un ticket.
Heure de l'enregistrement	Enregistre le temps travaillé pour le ticket ou les tâches de ticket. La sélection **de l'heure d'enregistrement** ouvre un formulaire de temps travaillé avec les champs **Tâche** et **Utilisateur** déjà renseignés. Cette action est disponible dans le menu Actions d'interface utilisateur supplémentaires.
Créer une commande de travaux	Crée une commande de travaux pour le ticket. Une fois qu'une commande de travaux est créée, elle apparaît dans la liste connexe Commandes de travaux. Le numéro de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	ticket est également référencé sur la commande de travaux. Cette action est disponible dans le menu Actions d'interface utilisateur supplémentaires.
Fermer le ticket	Ferme un ticket. Cette action est disponible après un code de résolution et toutes les informations relatives à la fermeture sont fournies dans le champ Notes de résolution.
Ouvrir un ticket	Change l'état d'un ticket de En attente d'infos à Ouvert.
Envoyer l'application	Enregistre l'application et fait passer l'état du ticket de Brouillon à Nouveau. Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket est Brouillon.
Demander des informations	Demande des informations sur un ticket ou une tâche de ticket auprès du membre, de l'entreprise ou de l'agence. Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket n'est pas Brouillon, Résolu, Fermé ou Annulé.
Démarrer le travail	Commence à travailler sur un ticket ouvert. Cette action est disponible pour l'agent affecté à la tâche lorsque l'état d'un ticket est Ouvert.
Annuler	Met à jour l'état du ticket sur Annulé. Cette action est disponible lorsque l'état d'un ticket n'est ni Résolu, ni Fermé, ni Annulé.

Ces actions sont héritées par les types de tickets créés en étendant le type de ticket de service.

Les actions de la table suivante sont disponibles dans les cas où les modules d'extension correspondants sont activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions disponibles avec les modules d'extension de tickets correspondants

Module d'extension	Action
Gestion des services	○ Créer un incident ○ Créer un changement standard ○ Créer un problème
Gestion des tickets principaux	Affiche toutes les actions de ticket principal.
Notes de gestion spéciale	Affiche toutes les notes de gestion spéciale pour le ticket.
Statut de l'action du ticket	Indique l'état actuel de l'action.

Créer et soumettre des demandes de licence ou d'autorisation au nom d'autrui

Dans le Portail des services publics, les membres peuvent créer des demandes de licence/autorisation au nom de quelqu'un d'autre et ajouter plusieurs parties (membres, contacts professionnels) à la liste de surveillance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au Portail de services pour gouvernement
2. Accédez à la **Services** > **Licences et autorisations**.
3. Sélectionnez **Demander une licence/autorisation**.
4. Si vous y êtes invité, confirmez votre éligibilité.
5. Sur le formulaire, renseignez vos coordonnées et les informations de la demande.
   Si le nom à afficher sur le permis diffère de celui du demandeur, entrez ce nom ici.
6. Cochez la case I **am request for someone behind behind someone behind (J'effectue la demande au nom de quelqu'un d'autre**).
7. Dans la liste déroulante Type individuel, sélectionnez **Constituant**ou **Entreprise**.
8. Entrez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel vous soumettez la demande.
9. **Facultatif :** Ajoutez des parties liées supplémentaires.
   Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà enregistrés et associés à votre entreprise.
10. **Facultatif :** Chargez tous les documents qui vérifient l'identité du demandeur et de la partie liée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire à votre demande.
    La documentation requise varie selon la demande.
11. **Facultatif :** Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les approbations de permis.
    Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou de l'autorisation varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections.
12. Passez en revue les frais associés à vos choix.
    Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées. Si vous êtes exempté des frais, cochez la case **Demander l'exonération des frais** pour demander une exemption.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Cochez la case pour authentifier l'affidavit commercial et l'affidavit DDR.
14. Saisissez votre signature.
    Si un administrateur a configuré la signature électronique, vous avez la possibilité de dessiner ou de saisir une signature.
15. Ajoutez des pièces jointes.
16. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Votre demande est maintenant acheminée vers un agent des licences et autorisations, qui traitera votre demande. Vous êtes maintenant redirigé vers la page du ticket, où vous pouvez examiner ou mettre à jour les détails de votre demande. Une fois votre demande remplie, vous devez revenir au portail pour accepter ou rejeter l'estimation des frais pour répondre à votre demande, ainsi que charger toutes les pièces d'identité ou pièces justificatives nécessaires pour répondre à votre demande. Vous pouvez accéder aux approbations et aux tâches en attente dans l'onglet Notifications.

L'utilisateur final pour lequel vous agissiez en tant que mandataire, ainsi que tous les membres associés et les contacts professionnels ajoutés à la demande de licence/ d'autorisation, peuvent désormais afficher les détails du ticket dans le Portail des services publics.

Notifications par e-mail pour le type de ticket de demande de service

Les notifications par e-mail sont automatiquement déclenchées par Portail de services pour gouvernement et Playbook de demande de service dans Services digitaux pour le secteur public. Les notifications peuvent résulter d'une action d'un agent, d'une réponse requise d'un agent, d'un membre ou d'un contact professionnel, ou d'une mise à jour de l'état d'un ticket.

Les notifications par e-mail sont Playbook de demande de service automatiquement envoyées à la liste de surveillance des membres, des entreprises, des agences ou des contributeurs lorsqu'un agent effectue l'une des activités de ticket suivantes :

- Ouvre un ticket pour un membre
- Commentaires sur le ticket d'un membre
- Déplace le ticket vers une autre étape
- Fournit une résolution pour le ticket d'un membre
- Ferme le ticket d'un membre
- Annule le ticket d'un membre
- Demande plus d'informations sur le ticket non résolu

Les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées à l'agent affecté lorsque :

- Un ticket est affecté à l'agent.
- Un ticket nécessite une attention particulière ou nécessite une réponse d'un agent.
- Les notes de travail ou les commentaires du ticket sont mis à jour.
- Une tâche de ticket est affectée.
- Il y a une nouvelle activité sur le ticket.
- La solution proposée est rejetée.
- Il y a un avertissement ou une violation d'accord sur les niveaux de service (SLA).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les contacts professionnels, les contributeurs, les autres agents et les autres membres ajoutés à la liste de surveillance du ticket doivent recevoir toutes les notifications par e-mail qui sont également reçues par le membre qui a soumis la demande.

Pour les agents, envoyez des notifications par e-mail dans Government Service Portal ou Playbook de demande de service peuvent également être déclenchées par certains SLA. Pour en savoir plus sur les SLA pour les agents, reportez-vous à la section Accords sur les niveaux de service pour les tickets de service public.

Accords sur les niveaux de service pour les tickets de service public

Un accord sur les niveaux de service (SLA) est un enregistrement que vous utilisez pour garantir une heure spécifique à laquelle un service ou des informations doit être fourni, ou qu'un agent doit terminer une tâche. L'application Services digitaux pour le secteur public utilise des SLA avec des tickets de demande de service pour gouvernement

Vous pouvez attacher un SLA à une demande de service dans le Government Service Portal ou à une demande de service dans le Playbook de demande de service. Vous pouvez configurer un SLA pour démarrer, mettre en pause ou s'arrêter en fonction des attributs de ticket de service gouvernemental que vous ou une autre personne avez affectés au SLA.

Un SLA est automatiquement associé à un ticket lorsque le ticket est créé ou mis à jour en fonction des conditions qui ont été configurées dans la définition de SLA. L'enregistrement spécifique qui est joint à un ticket est l'enregistrement SLA de tâche, qui assure le suivi des SLA pour ce ticket particulier. La table SLA de tâche [task_sla] stocke les enregistrements SLA de tâche. Pour en savoir plus sur les définitions de SLA, reportez-vous à la section Service Level Agreement (SLA) definition .

Un SLA envoie des notifications lors de certains événements qui sont définis dans le workflow. Pour plus d'informations sur la définition des événements de workflow SLA, reportez-vous à la section Create an SLA definition .

Par défaut, les notifications SLA sont déclenchées et envoyées à l'agent affecté aux occasions suivantes :

- Un ticket de demande de service est à l'étape d'admission depuis plus de deux jours.
- Un ticket de demande de service est à l'étape Examen depuis plus de huit jours.
- Un ticket de demande de service est à l'étape Traitement depuis plus de huit jours.
- Un ticket de demande de service est à l'étape Décision depuis plus de deux jours.
- Le commentaire ou la question d'un électeur n'a pas reçu de réponse depuis deux jours.
- Un SLA est à 50 % de la durée spécifiée dans sa définition.
- Un SLA est à 75 % de la durée spécifiée dans sa définition. Une notification est envoyée à l'agent et au gestionnaire d'agents.
- Un SLA est rompu. Une notification est envoyée à l'agent et au gestionnaire d'agents.

Le minuteur d'un SLA s'arrête lorsque le ticket est en attente d'informations de la part de l'utilisateur qui a formulé un commentaire ou une requête. Le minuteur est annulé si l'état du ticket bascule sur **Fermé** ou **Annulé**.

Pour en savoir plus sur les SLA, reportez-vous à la section Service Level Management concepts .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir de l'aide pour les demandes de service public à l'aide de Agent virtuel

Les utilisateurs du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour compléter ou mettre à jour leurs demandes pour divers services publics à l'aide d'une conversation de chatbot prédéfinie Agent virtuel . Les utilisateurs peuvent exécuter cette Agent virtuel conversation à partir du Portail de services pour gouvernement ou à partir de Engagement Messenger. L'Agent virtuel est actuellement pris en charge par Playbook de demande de service et Playbook pour les licences et les autorisations.

Remarque :
Nécessite le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).

Obtenir de l'aide pour les demandes de service à l'aide de Agent virtuel

Les utilisateurs finaux du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour exécuter ou mettre à jour des demandes de service non urgentes à l'aide d'une conversation de chatbot prédéfinie Agent virtuel . Les utilisateurs finaux peuvent exécuter cette Agent virtuel conversation à partir du Government Service Portal ou à partir de Engagement Messenger.

Avant de commencer
Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les informations (entrées de l'utilisateur et réponses de l'agent) échangées au cours de la Agent virtuel conversation Créer une demande de service permettent au chatbot d'aider les utilisateurs pour des demandes de service non urgentes.

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal ou au Engagement Messenger module implémenté.
2. Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Créez ou mettez à jour une demande de service non urgente en sélectionnant **Créer une demande de service**.

   Agent virtuel Demande à l'utilisateur s'il s'agit d'une nouvelle demande ou d'une mise à jour d'une demande existante.

   - Pour les nouvelles demandes, le bot affiche des catégories de services non urgents parmi lesquelles l'utilisateur peut choisir.
     - Si l'utilisateur a besoin d'un service qui n'est pas proposé, il peut saisir une brève description du problème et continuer à travailler avec le bot pour créer une demande de service.
     - Si le problème nécessite la spécification d'un emplacement, le bot invite l'utilisateur à saisir l'adresse ou l'intersection du problème.
   - Pour les demandes existantes, le bot affiche la liste des tickets pour les demandes de service soumises par l'utilisateur, puis invite l'utilisateur à mettre à jour le ticket en ajoutant une image ou un commentaire sur le ticket.

   Le bot crée ou met à jour le ticket pour la demande de service. L'utilisateur peut continuer à travailler sur un autre problème avec le bot ou indiquer qu'aucune aide supplémentaire n'est nécessaire, ce qui met fin à la Agent virtuel conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir de l'aide pour les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Agent virtuel

Les utilisateurs du secteur public peuvent obtenir de l'aide pour compléter ou mettre à jour leurs demandes de services de licence et d'autorisation à l'aide d'une conversation de chatbot prédéfinie Agent virtuel . Les utilisateurs peuvent exécuter cette Agent virtuel conversation à partir du Portail de services pour gouvernement ou à partir de Engagement Messenger.

Avant de commencer

Rôle requis : membre, business_contact business_partner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations (entrées de l'utilisateur et réponses de l'agent) échangées au cours de la Agent virtuel conversation Créer une demande de service permettent au chatbot d'aider les utilisateurs pour des demandes de service non urgentes.

Procédure

1. Accédez au Government Service Portal ou au Engagement Messenger module implémenté.
2. Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
3. Sélectionnez **Tout me montrer**.
4. Créez ou mettez à jour une demande de licence ou d'autorisation en sélectionnant **Démarrer une demande de licence/d'autorisation**.

   Agent virtuel Demande à l'utilisateur s'il s'agit d'une nouvelle demande ou d'une mise à jour d'une demande existante.

   - Pour les nouvelles demandes, le bot affiche les catégories de services de licence et d'autorisation que l'utilisateur peut choisir.
     - Si l'utilisateur a besoin d'un service qui n'est pas proposé, il peut saisir une brève description du problème et continuer à travailler avec le bot pour créer une demande.
     - Si le problème nécessite la spécification d'un emplacement, le bot invite l'utilisateur à saisir l'adresse.
   - Pour les demandes existantes, le bot affiche la liste des demandes de licence et d'autorisation soumises par l'utilisateur, puis invite l'utilisateur à mettre à jour le ticket avec une image, un commentaire, un fichier ou des informations supplémentaires.

   Le bot crée ou met à jour le ticket pour la demande de licence et d'autorisation. L'utilisateur peut continuer à travailler sur un autre problème avec le bot ou indiquer qu'aucune aide supplémentaire n'est nécessaire, ce qui met fin à la Agent virtuel conversation.

Utiliser des Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public

Un playbook fournit aux agents de services gouvernementaux des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de service public. Utilisez les Playbooks pour répondre aux demandes de licence et d'autorisation, aux documents gouvernementaux et à d'autres informations publiques, ou aux demandes de services non urgents.

Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

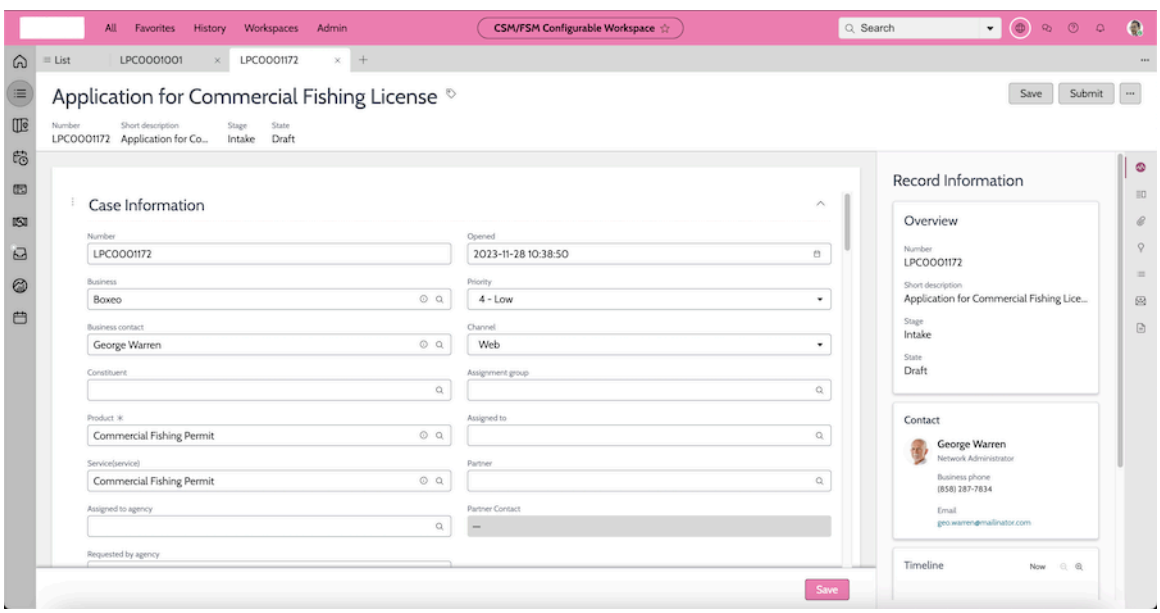
- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Quatre applications sont disponibles pour Services digitaux pour le secteur public vous permettre de créer et d'utiliser des playbooks :

- Playbook sur les avantages sociaux
- Playbook pour les licences et les autorisations
- Information Request Playbook
- Playbook de demande de service

Le playbook correspondant à chaque type de ticket apparaît automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande de service public en tant qu'agent dans le Espace de travail configurable de CSM, ou lorsqu'un membre envoie une demande via le Portail des services publics.

Les workflows pour un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de ticket de service public.



Étapes du playbook

Chaque playbook contient quatre étapes (réception, examen, processus et décision) et plusieurs activités à chaque étape. Vous trouverez ci-dessous un diagramme illustrant le workflow du playbook de base. Ce workflow peut être modifié pour correspondre à un cas d'utilisation de demande de service public spécifique, en fonction des offres de votre agence.

Les étapes du workflow du Playbook de base sont répertoriées dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande et en l'affectant à l'agent approprié.
Réviser	Agit comme un point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket.
Processus	Vous guide à travers les activités pour l'exécution de demande.
Décision	Capture et communique la décision et toutes les informations justificatives au membre et à tout autre agent ou partie impliquée.

Mise en page du playbook

Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité par défaut pour les playbooks est Services digitaux pour le secteur public la vue de l'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur les tâches de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook pendant que vous travaillez dessus.

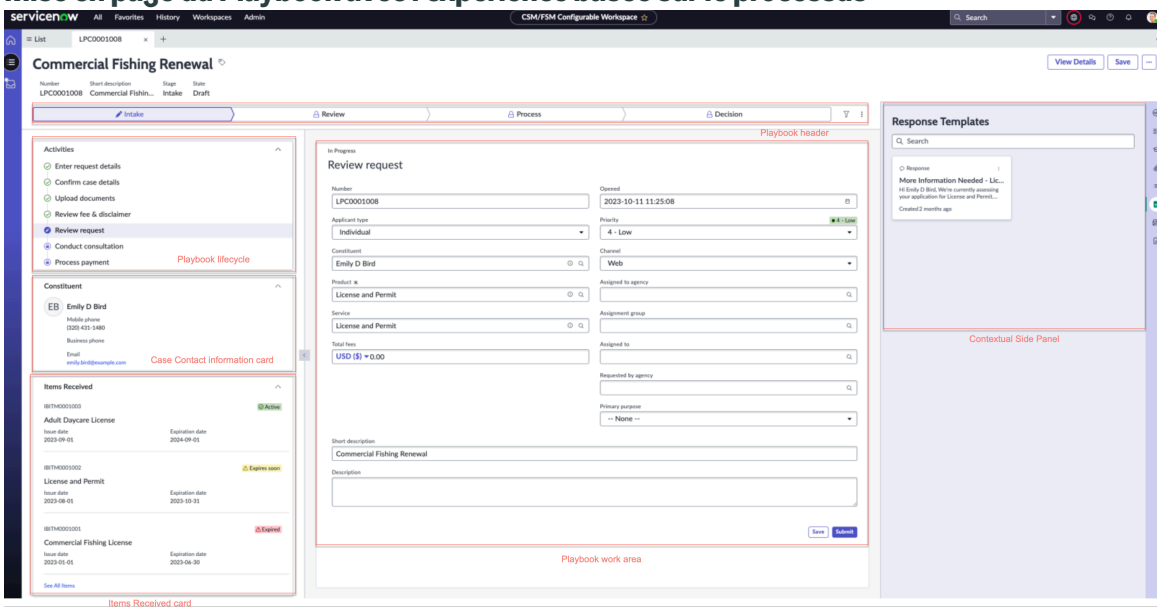
La mise en page du playbook basé sur les processus affiche les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale qui donne à l'agent une vue complète de l'ensemble du processus et de l'état d'avancement actuel de ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur des tickets.
- Enregistrez des informations sur le côté gauche de la page, telles que les informations de contact qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page du Playbook avec l'expérience basée sur le processus



La table suivante répertorie les composants présentés dans l'espace de travail Playbook.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape.] • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ◦ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Informations sur le ticket Carte de contact	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.
Carte de carte de demande de service	• *`Playbook de demande de service`* **seulement** • Nouveau composant de la mise en page du playbook basé sur les processus. • S'affiche après l'étape d'admission, si le module d'extension sn-geo-map est installé et que la clé API Google est configurée.
Carte des éléments reçus	• *`Playbook pour les licences et les autorisations`* **seulement** • S'affiche sur le côté gauche du playbook. • Affiche les licences/autorisations actives, expirées et arrivant à échéance prochainement, ainsi que le temps restant pour chacune d'elles.

Services digitaux pour le secteur public Playbooks

La Services digitaux pour le secteur public plateforme comprend les playbooks suivants :

Playbook sur les avantages sociaux

L'application Playbook sur les avantages sociaux fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de prestations sociales soumises par les utilisateurs finaux du secteur public. L'application comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Playbook packagé qui déploie des types de tickets, des playbooks, une logique métier, des SLA, des notifications et bien plus encore pour automatiser le workflow afin d'orchestrer le processus et d'aider les agents à résoudre les demandes plus rapidement et efficacement.
- Catalogue personnalisable d'options d'avantages sociaux prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le portail de services pour gouvernement.
- Modèle de données extensible via les définitions de service.

Playbook pour les licences et les autorisations

L'application Playbook pour les licences et les autorisations fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de licence et d'autorisation soumises par les utilisateurs finaux du secteur public. L'application comprend les éléments suivants :

- Playbook packagé qui déploie des types de tickets, des playbooks, une logique métier, des SLA, des notifications et bien plus encore pour automatiser le workflow afin d'orchestrer le processus et d'aider les agents à résoudre les demandes plus rapidement et efficacement.
- Catalogue personnalisable d'options de demande de licence et d'autorisation prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le Government Service Portal.
- Modèle de données extensible via les définitions de service.

Information Request Playbook

L'application Information Request Playbook fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes d'enregistrements publics et d'informations soumises par les utilisateurs finaux du secteur public. L'application comprend les éléments suivants :

- Catalogue de services d'options de demande d'informations prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le portail de services pour gouvernement
- Processus de workflow automatisé que les agents utilisent pour résoudre les demandes d'informations plus rapidement et plus efficacement.
- Si vous utilisez Affectation de travail avancée, un canal de service de demande d'informations que les administrateurs peuvent utiliser pour acheminer automatiquement les demandes d'informations aux agents désignés.

Playbook de demande de service

L'application Playbook de demande de service fournit un workflow de bout en bout pour le traitement des demandes de service non urgentes soumises par les utilisateurs finaux du secteur public. L'application comprend les éléments suivants :

- Catalogue de services d'options de demande non urgentes prédéfinies que les membres et les entreprises peuvent choisir sur le portail de services pour gouvernement
- Processus de workflow automatisé que les agents utilisent pour résoudre plus rapidement et plus efficacement les demandes de service non urgentes.
- Si vous utilisez Affectation de travail avancée, un canal de service de demande de service que les administrateurs peuvent utiliser pour acheminer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatiquement les demandes de service non urgentes vers les agents désignés.

- Rubrique de conversation Agent virtuel prédéfinie qui permet aux membres et aux entreprises d'utiliser Agent virtuel pour soumettre des demandes de service non urgentes.

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration de Playbooks pour Services digitaux pour le secteur public, reportez-vous à la section Configurer Services digitaux pour le secteur public.

Utiliser Playbook sur les avantages sociaux

Si vous êtes agent ou gestionnaire de tickets d'avantages sociaux, vous pouvez utiliser le Playbook sur les avantages sociaux pour Services digitaux pour le secteur public pour gérer et résoudre les demandes d'avantages sociaux.

Vue d'ensemble

Le s'affiche Playbook sur les avantages sociaux automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande d'avantages sociaux à l'aide du Espace de travail configurable de CSM. Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Les workflows pour un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de demande d'informations.

Étapes du playbook

Comme les autres Services digitaux pour le secteur public playbooks, ce playbook contient quatre étapes (réception, révision, processus et décision) et plusieurs activités dans chaque étape. Vous trouverez ci-dessous un diagramme illustrant le flux de travail de base Playbook sur les avantages sociaux . Ce workflow peut être modifié par un administrateur pour correspondre à un cas d'utilisation spécifique des avantages sociaux.

Les Playbook sur les avantages sociaux étapes sont répertoriées dans le tableau suivant.

Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande d'avantages sociaux et en l'affectant à l'agent approprié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

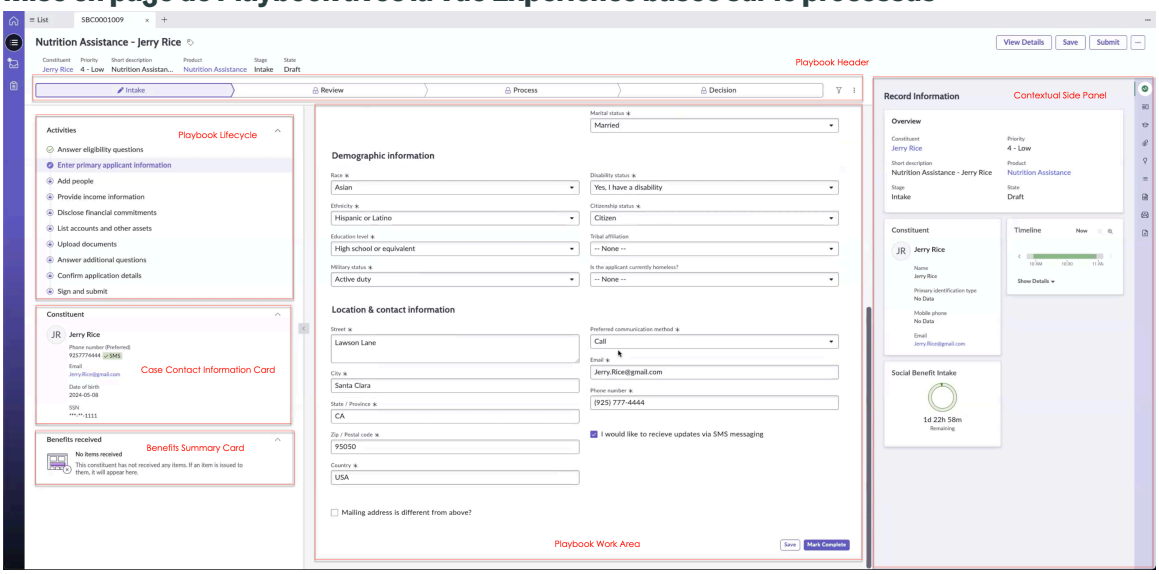
Étapes du playbook (suite)

Tâche	Description
Réviser	Sert de point de contrôle pour la vérification de l'éligibilité et vous donne l'occasion d'examiner les détails du ticket.
Processus	Vous guide à travers les activités relatives à l'exécution de la demande d'avantages sociaux.
Décision	Capture et communique la décision et les prochaines étapes à l'utilisateur final et à tout autre agent ou partie impliquée.

Mise en page du playbook

La figure suivante montre les composants que vous pouvez voir dans l'espace de Playbook sur les avantages sociaux travail.

Mise en page de Playbook avec la vue Expérience basée sur le processus



Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Cycle de vie Playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape.] • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ◦ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Informations sur le ticket Carte de contact	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche la méthode de communication préférée indiquée par le demandeur. • Permet à un agent de démarrer un brouillon d'e-mail directement à partir de l'espace de travail Playbook en sélectionnant l'adresse e-mail du candidat. • Affiche le type d'identité fourni par le demandeur, soit le NSS, soit le permis de conduire, soit Medicare, soit le numéro d'identification national.
Carte des éléments reçus	• S'affiche sur le côté gauche du playbook. • Affiche les licences/autorisations actives, expirées et arrivant à échéance prochainement, ainsi que le temps restant pour chacune d'elles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Carte de politique PACE	• S’affiche dans le panneau latéral contextuel pendant l’activité Proposer une décision de l’étape du processus. • Fournit aux agents des informations supplémentaires sur les critères d’éligibilité via un lien vers un article de la base de connaissances correspondant contenant le texte intégral de la politique.

Résoudre un ticket d’avantages sociaux à l’aide de Playbook sur les avantages sociaux

Vous pouvez utiliser des playbooks pour créer des tickets et pour effectuer les tâches et activités nécessaires pour résoudre des types spécifiques de tickets.

Vue d'ensemble

Remarque :
Vérifiez que l’application Playbook sur les avantages sociaux , qui est distincte de l’application Services digitaux pour le secteur public principale, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez Installer et configurer l’application Playbook sur les avantages sociaux.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu’agent de service gouvernemental dans le Playbook sur les avantages sociauxEspace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

Étapes du ticket dans Playbook sur les avantages sociaux

L’expérience Playbook sur les avantages sociaux commence par l’étape **d’admission** . Cette étape est l’étape par défaut du playbook pour un nouveau ticket de demande d’avantages sociaux.

Utilisez cette étape du playbook pour recueillir et confirmer des informations sur le demandeur, le programme d’avantages sociaux demandé et si le demandeur est éligible à ce type de programme d’avantages sociaux. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur à ce stade, télécharger des documents supplémentaires, ajouter des bénéficiaires supplémentaires et planifier un entretien, si nécessaire.

Si le cas a été soumis par un membre par l’intermédiaire du Portail des services publics, il sera en mesure de télécharger des documents, d’examiner les avantages proposés et de répondre aux demandes d’entrevue avant que l’affaire ne se poursuive. À la fin de l’étape d’admission, les agents doivent examiner et vérifier les informations fournies avant de poursuivre.

Le playbook se poursuit avec l’étape **d’examen** . À cette étape, les agents doivent examiner et vérifier les informations fournies, vérifier les pièces justificatives et les informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'identification (et les marquer pour le suivi), vérifier les demandes en double et organiser tous les entretiens nécessaires à l'approbation du programme d'avantages sociaux. Vous pouvez faire passer le ticket à l'étape suivante lorsque tous les documents ont été vérifiés et qu'il n'existe aucune tâche de ticket en attente.

Le Playbook poursuit avec l'étape **du processus** . À ce stade, l'agent propose sa décision. Le ticket peut ensuite être acheminé vers un agent de niveau supérieur, qui peut évaluer l'ensemble de la demande, créer des tâches de ticket supplémentaires, demander ou effectuer des entretiens supplémentaires, ajouter ou demander des informations supplémentaires, ou simplement approuver ou refuser en fonction des informations fournies. Une fois que les demandes d'informations supplémentaires et les tâches de ticket ouvertes sont terminées et que tous les agents ont pris une décision, le ticket passe à l'étape **Décision** .

La dernière étape est Playbook sur les avantages sociaux l'étape de **décision** , où l'état de la décision est transmis à l'électeur. Le statut de la demande de prestations sociales est changé en **Accordé**, et le programme de prestations sociales peut être acheminé vers l'électeur. Une notification est envoyée au demandeur via le Portail des services publics, lui indiquant que sa demande a été approuvée.

Terminer l'étape d'admission dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape d'admission comme première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook sur les avantages sociaux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMaccédez à **Listes** > **Avantages sociaux** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Ouvre Playbook sur les avantages sociaux et lance la première activité pour recueillir les détails de la demande et déterminer l'éligibilité aux avantages sociaux offerts par votre agence.
4. Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'éligibilité, confirmez l'éligibilité du demandeur à l'aide des questions d'éligibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**.
   La carte de prestations affichera l'éligibilité possible à chacune des prestations sociales offertes par l'agence. Un agent peut examiner les détails du ticket pour prendre une décision finale.
5. Si le demandeur est éligible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.
   Si le demandeur n'est pas admissible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, la demande ne peut pas aller de l'avant. La carte des avantages affiche les autres programmes d'avantages sociaux auxquels le demandeur peut être admissible, en plus ou à la place de l'avantage associé à la demande actuellement ouverte.
6. Sur le formulaire, remplissez les champs avec les informations personnelles et financières du demandeur principal, y compris le SSN, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées.
7. **Facultatif :** Cochez la case si le client a indiqué qu'il préférait être contacté par SMS.
8. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
9. **Facultatif :** Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes apparentées peuvent inclure les conjoints, les personnes à charge, les enfants, les membres du ménage ou toute personne susceptible de recevoir des prestations en plus du demandeur principal.

10. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
11. **Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a une source de revenus, sélectionnez **Oui**, et remplissez les champs sur le formulaire.
    Si personne dans le ménage du demandeur n'a de source de revenu, sélectionnez **Non**.
12. **Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a des contributions avant impôts sur l'un de ses revenus courants, sélectionnez **Oui** et entrez toutes les contributions avant impôts qui affectent le revenu du ménage du demandeur.
    Si personne dans le ménage du demandeur n'a de contributions avant impôts, sélectionnez **Non**.
13. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
14. **Facultatif :** Si un membre du ménage du demandeur a des dépenses ou des engagements financiers, sélectionnez **Oui**.
    Si aucun membre du ménage du demandeur n'a de dépenses ou d'engagements financiers, sélectionnez **Non**
15. **Facultatif :** Renseignez les champs du formulaire, en le faisant pour chaque poste de dépense.
    Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste.
16. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
17. Si un membre du ménage du demandeur possède des comptes, des actifs ou des ressources financiers, sélectionnez **Oui** et, sur le formulaire, remplissez les champs.
    Vous pouvez en ajouter plusieurs. Sélectionnez **Ajouter un élément** pour ajouter plusieurs dépenses à la liste. Si personne dans le ménage du demandeur ne possède de comptes, d'actifs ou de ressources financiers, sélectionnez **Non**.
18. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
19. Téléchargez tous les documents justificatifs qui vérifient l'identité du demandeur et de toutes les parties liées, ou qui fournissent un contexte supplémentaire pour leur demande.
    Un dossier est créé avec les informations que l'agent a fournies sur le demandeur jusqu'à présent, et est maintenant renvoyé au demandeur via le Portail des services publics. Là, ils peuvent télécharger tous les documents d'identité, les informations d'identification ou les pièces justificatives nécessaires à leur demande. L'affaire se poursuit une fois que le demandeur a téléchargé ces documents. La documentation requise varie selon la demande.
20. Une fois que le candidat a téléchargé les documents justificatifs via le Portail des services publics, examinez la ou les pièces jointes et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
21. Sur le formulaire, sélectionnez les options qui décrivent le mieux les antécédents criminels du demandeur, ses préférences en matière de communication et ses besoins en matière d'accessibilité.
22. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
23. Examinez la demande dans son intégralité et corrigez toute erreur avant de la soumettre.
24. Sélectionnez **Demander une signature** pour demander une signature au membre via l'activité **Signer et soumettre** sur le Portail des services publics.
    Si le membre ne répond pas, vous pouvez faire passer cette demande directement à l'étape **Décision** , où le ticket peut être fermé.
    Une fois que le membre a terminé l'activité **Signer et soumettre** via le Portail des services publics, le ticket passe automatiquement à l'activité suivante.
25. **Facultatif :** Sélectionnez **Postuler maintenant** pour utiliser les informations de la demande actuelle pour postuler à d'autres programmes de prestations sociales auxquels le demandeur pourrait être éligible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez en demander plusieurs. Chaque nouvelle application s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur. L'option de création d'un ticket ajouté expire au bout d'un certain temps.
Un ticket de prestations sociales enfant est ajouté au ticket de la demande de prestations initiale, et la carte de prestations est mise à jour en fonction de l'état de la nouvelle demande.

26. **Facultatif :** Sélectionnez **Ignorer** pour ignorer cette activité.
L'état du ticket de la demande d'avantages supplémentaires devient « Non soumis ». Il n'est plus possible de créer un nouveau ticket et de l'ajouter à l'application principale.

27. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois les demandes souhaitées soumises.
Le ticket passe à l'étape **Examen** et l'étape **d'admission** est marquée comme terminée.

Terminer l'étape Examiner dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Examen en tant que deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook sur les avantages sociaux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Examinez les renseignements recueillis à l'étape de réception et confirmez qu'ils sont complets et exacts.

   Si l'agent sélectionne le ticket à partir d'une file d'attente non affectée, il voit l'option **Me l'affecter**. Si le ticket est affecté automatiquement, il voit l'option **Marquer comme terminé**.

2. Corrigez toute erreur avant de soumettre la demande, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour revenir à une activité de l'étape d'admission qui doit être corrigée.

3. Vérifiez qu'il n'y a pas de demandes d'avantages en double pour le demandeur principal, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.

4. Examinez et vérifiez les fichiers et les pièces justificatives joints à la demande.
Ici, vous pouvez marquer des documents pour une vérification plus approfondie, demander des documents supplémentaires ou fermer le ticket en le déplaçant directement vers Décision.

5. Sélectionnez **Marquer comme terminé** une fois que tous les documents ont été vérifiés et que tous les documents marqués ont été résolus.

6. Sélectionnez une date et une heure dans le menu déroulant pour recommander un créneau d'entretien si un entretien est nécessaire pour traiter la candidature, puis sélectionnez **Demander un entretien**
L'entretien est maintenant acheminé vers le candidat, qui peut accepter, rejeter ou répondre à la demande d'entretien via le Portail des services publics. L'affaire se poursuit une fois que le demandeur a répondu à la demande. Si un entretien n'est pas nécessaire, sélectionnez **Ignorer**.

7. Sélectionnez **Passer à Processus** une fois l'entretien terminé.

Résultats

Le ticket est maintenant déplacé vers l'étape **Processus** .

Terminer l'étape du processus dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Processus en tant que troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook sur les avantages sociaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Examinez l'évaluation de l'admissibilité calculée automatiquement et la carte récapitulative des avantages, qui utilise les informations de la demande comme entrée pour fournir des conseils sur le montant des prestations auxquelles un demandeur peut être admissible.
   Ce moteur utilise des informations telles que le revenu total du ménage, les actifs possédés, les dépenses, etc. comme entrées dans le calcul.
2. Sélectionnez **Accorder** ou **Refuser** dans la liste déroulante Décision proposée pour proposer une décision concernant le dossier des prestations sociales du demandeur.
3. Saisissez une justification pour la décision proposée dans la zone de description, puis sélectionnez **Proposer une décision**.
   Le ticket est maintenant acheminé vers un agent d'approbation. L'étape du processus se terminera automatiquement une fois la décision approuvée.

Résultats

L'étape du processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

Terminer l'étape Décision dans Playbook sur les avantages sociaux

Terminez l'étape Décision comme votre dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook sur les avantages sociaux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Saisissez le code de résolution et la cause.
2. Saisissez des notes de résolution décrivant la décision pour le demandeur ou d'autres utilisateurs de la liste de surveillance du ticket.
3. Cochez la case Ajouter **des notes de résolution aux commentaires** si ces notes doivent être affichées au demandeur.
4. Sélectionnez **Fermer** pour fermer et résoudre le ticket.
   Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer que la demande est terminée.

Ajouter un bénéficiaire à une demande de prestations sociales

En tant qu'agent, vous pouvez ajouter plusieurs bénéficiaires à une demande existante de prestations sociales. Les demandeurs, ou les représentants d'un demandeur, peuvent également ajouter des bénéficiaires supplémentaires à une demande par l'intermédiaire du Portail des services publics. Les bénéficiaires sont des personnes qui partagent le ménage ou qui ont un lien de parenté avec le demandeur et qui bénéficieront de l'aide fournie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMaccédez à **Listes** > **Avantages sociaux** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Créer un ticket**.
4. Sur la carte d'activité Répondre aux questions d'éligibilité, confirmez l'éligibilité du demandeur à l'aide des questions d'éligibilité, puis sélectionnez **Vérifier l'éligibilité**.
5. Si le demandeur est éligible à l'avantage associé à la demande actuellement ouverte, sélectionnez **Commencer la demande**.
6. Sur le formulaire, remplissez les champs avec les informations personnelles et financières du candidat principal, y compris le SSN, les informations démographiques, l'emplacement et les coordonnées, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
7. Ajouter toute personne qui bénéficierait aussi des avantages outre le demandeur principal.
   Vous pouvez en ajouter plusieurs. Les personnes apparentées peuvent inclure les conjoints, les personnes à charge, les enfants, les membres du ménage ou toute personne susceptible de recevoir des prestations en plus du demandeur principal.
8. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Utiliser Playbook pour les licences et les autorisations

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de tickets de licences et d'autorisations, vous pouvez utiliser le pour Services digitaux pour le secteur public pour gérer et résoudre les demandes de licences et d'autorisationsPlaybook pour les licences et les autorisations.

Vue d'ensemble

Un playbook vous fournit des conseils étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande de licence et d'autorisation.

Le s'affiche Playbook pour les licences et les autorisations automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande de licence et d'autorisation à l'aide du Espace de travail configurable de CSM. Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Les workflows pour un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de demande d'informations.

Étapes du playbook

Comme les autres playbooks PSDS, ce playbook contient quatre étapes (c.-à-d. réception, examen, processus et décision) et plusieurs activités dans chaque étape. Vous trouverez ci-dessous un diagramme illustrant le workflow de base du playbook pour les licences et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

autorisations. Ce workflow peut être modifié pour correspondre à un cas d'utilisation de licence/autorisation spécifique.

Les Playbook pour les licences et les autorisations étapes sont répertoriées dans le tableau suivant.

Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande de licence et d'autorisation et en l'affectant à l'agent approprié.
Réviser	Agit comme un point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket.
Processus	Vous guide à travers les activités relatives à l'exécution de la demande de licence et d'autorisation.
Décision	Capture et communique les documents et les informations au membre et à tout autre agent ou partie impliquée.

Mise en page du playbook

Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité Playbook pour les licences et les autorisations par défaut est la vue de l'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur les tâches de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook pendant que vous travaillez dessus.

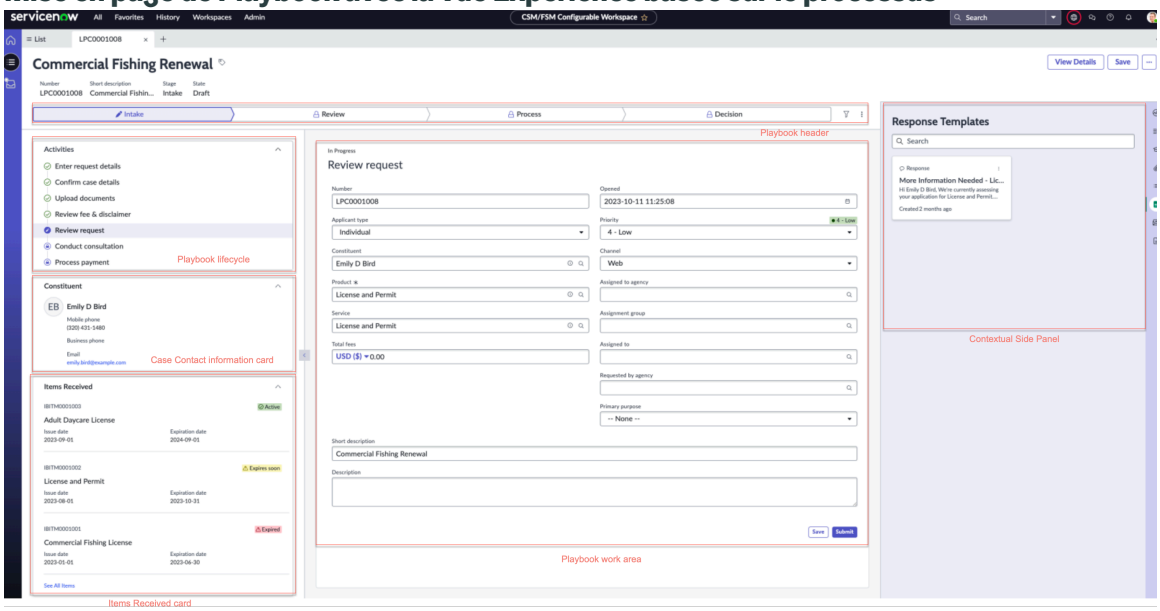
La mise en page du playbook basé sur les processus affiche les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale qui donne à l'agent une vue complète de l'ensemble du processus et de l'état d'avancement actuel de ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur des tickets.
- Enregistrez des informations sur le côté gauche de la page, telles que les informations de contact qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page de Playbook avec la vue Expérience basée sur le processus



La table suivante répertorie les composants que vous pouvez voir dans l'espace de Playbook pour les licences et les autorisations travail.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape.] • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ◦ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Informations sur le ticket Carte de contact	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.
Carte des éléments reçus	• S'affiche sur le côté gauche du playbook. • Affiche les licences/autorisations actives, expirées et arrivant à échéance prochainement, ainsi que le temps restant pour chacune d'elles.

Résolution d'un ticket de licence et d'autorisation à l'aide de Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez utiliser des playbooks pour créer des tickets et pour effectuer les tâches et activités nécessaires pour résoudre des types spécifiques de tickets.

Vue d'ensemble

Remarque :
Vérifiez que l'application Playbook pour les licences et les autorisations , qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public principale, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez Installer et configurer l'application Playbook pour les licences et les autorisations.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de service gouvernemental dans le Playbook pour les licences et les autorisationsEspace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du ticket dans Playbook pour les licences et les autorisations

L'expérience Playbook pour les licences et les autorisations commence par l'étape **d'admission** . Cette étape est l'étape du playbook par défaut pour un nouveau ticket de demande de licence et d'autorisation.

Utilisez cette étape du playbook pour recueillir et confirmer des informations sur le demandeur, la licence ou l'autorisation demandée, si le demandeur est éligible à ce type de licence ou d'autorisation et s'il est exempté des frais associés à la licence ou à l'autorisation. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur à ce stade, charger des documents supplémentaires, ajouter des commentaires supplémentaires, ajouter des parties liées et planifier une consultation via les notes de travail.

Si le ticket a été soumis par un membre via le Portail des services publics, celui-ci sera en mesure de télécharger des documents et d'examiner les frais et clauses de non-responsabilité associés à la demande de licence ou d'autorisation avant que le litige ne se poursuive. À la fin de l'étape d'admission, les agents doivent saisir les détails du paiement qui a été traité ou annulé.

Le playbook se poursuit avec l'étape **d'examen** . À ce stade, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, vérifier les pièces justificatives et les informations d'identification, et configurer toutes les inspections nécessaires pour l'approbation de la licence ou de l'autorisation. Vous pouvez faire passer le ticket à l'étape suivante lorsque des détails sont fournis dans les notes de travail sur les inspections (ordres de travail ouverts ou travaux effectués pendant) ou la vérification des documents.

Le Playbook poursuit avec l'étape **du processus** . À ce stade, le ticket peut être acheminé vers un agent de niveau supérieur, qui peut évaluer l'ensemble de la demande de licence ou d'autorisation, approuver une exemption de frais, créer des tâches de ticket, demander ou effectuer des inspections supplémentaires et ajouter ou demander des informations supplémentaires.

Une fois les demandes d'informations supplémentaires et les tâches de ticket ouvertes terminées, le ticket est déplacé vers l'activité **Proposer une décision** . Des informations supplémentaires peuvent être demandées au demandeur à tout moment au cours de cette étape. Une fois que la décision, souvent prise par un agent de niveau supérieur, est proposée, elle est acheminée vers l'agent d'origine, qui peut demander ou effectuer ses propres inspections supplémentaires, et ajouter ou demander plus d'informations. Cet agent a alors la possibilité de confirmer ou d'opposer son veto à la proposition de décision de l'autre agent.

La dernière étape est l'étape de Playbook pour les licences et les autorisations**décision** . À l'étape de la décision, l'état de la licence ou de l'autorisation passe à **Accordé**, et la licence ou l'autorisation peut être générée et acheminée à l'utilisateur final. Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer que l'approbation de la licence ou de l'autorisation a été obtenue et que la licence ou l'autorisation demandée a été générée numériquement dans le playbook et fournie via le Portail des services publics.

Le demandeur peut alors accepter ou rejeter la licence ou l'autorisation. Si le demandeur accepte le résultat, le ticket est automatiquement fermé. Si le demandeur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat. Une demande de licence ou d'autorisation peut également être approuvée ou refusée sous condition. L'agent peut en spécifier la raison dans les notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminer l'étape d'admission dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape d'admission comme première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook pour les licences et les autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMaccédez à **Listes** > **Demandes de licence et d'autorisation** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Licence/autorisation générale** dans la liste déroulante Service et **Nouvelle demande de licence/d'autorisation** dans la liste déroulante Type de ticket.
4. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Ouvre Playbook pour les licences et les autorisations et lance la première activité de collecte des détails de la demande.
5. Sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande, confirmez l'éligibilité du demandeur et sélectionnez **Continuer**.
6. Renseignez les champs avec les coordonnées du demandeur et les détails de la demande.
7. Sous Représentation, cochez la case **Demandant au nom de quelqu'un d'autre**.
8. Saisissez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel le demandeur soumet la demande, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Tous les codemandeurs de licence ou d'autorisation doivent avoir un compte de contact professionnel associé à votre entreprise pour être inclus dans une demande de licence ou d'autorisation. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services publics, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact professionnel pour lui. Pour en savoir plus sur la manière dont les agents peuvent créer un enregistrement de contact professionnel à partir des informations saisies dans une demande de licence et d'autorisation, reportez-vous à la section Créer un compte de contact professionnel à partir des données de demande de licence ou d'autorisation.

9. **Facultatif :** Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les approbations de permis.
   Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou de l'autorisation varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections.
10. Passez en revue les frais associés aux choix du demandeur.
    Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées. Si l'utilisateur ou le demandeur est exempté de frais, cochez la case **Exonération des frais** et saisissez une justification pour demander une exemption pour lui.
11. Sélectionnez **Soumettre** pour passer à l'activité suivante.
12. Ajoutez des parties liées supplémentaires.
    Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà enregistrés sur le Portail des services publics et associés à votre entreprise.
13. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité **Télécharger des documents** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Chargez tous les documents qui vérifient l'identité du demandeur et de la partie liée, ou qui fournissent un contexte supplémentaire à votre demande.
    Un ticket est créé avec les informations sur la demande de licence ou d'autorisation et toutes les parties connexes, et est maintenant acheminé vers le membre via le , où il peut télécharger tous les documents d'identité, les informations d'identification Portail des services publicsou les pièces justificatives requis pour cette demande de licence/d'autorisation. L'affaire se poursuit une fois que le membre a téléchargé ces documents. La documentation requise varie selon la demande.
15. Une fois que le membre a téléchargé les documents justificatifs, examinez la ou les pièces jointes et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité **Frais d'examen et clause de non-responsabilité** .
    Le ticket est à nouveau acheminé au membre via le , où il peut charger les documents justificatifs de l'exonération Portail des services publicsdes frais, le cas échéant, ou toute autre pièce justificative requise pour cette demande de licence/d'autorisation. L'affaire se poursuit une fois que l'électeur a téléchargé ces documents et reconnu les frais et les avis de non-responsabilité.
16. Une fois que l'électeur a pris connaissance des frais et des clauses de non-responsabilité, le ticket est placé dans la file d'attente, où il peut être récupéré par un autre agent de votre agence, qui examinera la demande et proposera des options de rendez-vous pour la consultation sur la licence ou l'autorisation.
17. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour confirmer que vous avez examiné la demande.
18. Entrez les heures disponibles dans les notes de travail.
19. Sélectionner **Planifier une consultation**
    Le cas est à nouveau acheminé à l'électeur via le , où il peut accepter ou rejeter les heures proposées pour une consultation ou une inspection d'entretien Portail des services publics.
20. Après la consultation, saisissez toutes les notes pertinentes sur le ticket dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
21. Paiement.
22. Sélectionnez **Basculer sur Révision**.
    Le ticket passe à l'étape **Examen** et l'étape **d'admission** est marquée comme terminée.

Terminer l'étape Examiner dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape Examen en tant que deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook pour les licences et les autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Examinez les fichiers joints au ticket et confirmez que le demandeur a inclus les documents requis pour valider son identité en cochant les cases associées au type de document.
2. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. Sélectionnez toutes les exemptions qui s'appliquent au ticket, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   Si aucune exemption ne s'applique au ticket, sélectionnez **Aucun code d'exemption applicable**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous avez des demandes terminées similaires ou liées.
5. Estimez les frais associés à cette demande à l'aide de l'estimateur de frais.
   L'estimateur des frais ne peut être exécuté qu'une seule fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Saisissez les détails de l'estimation des frais dans les notes de travail, puis sélectionnez **Demander l'approbation des frais**.
   Si le demandeur remplit les conditions requises pour bénéficier d'une dispense de frais, saisissez ces informations ici. L'estimation des frais est maintenant envoyée à la facturation pour approbation. Une fois l'estimation des frais approuvée, marquez l'étape comme terminée.
7. Sélectionnez **Envoyer pour approbation du demandeur** afin d'envoyer l'estimation des frais au demandeur.

   Cette activité sera automatiquement marquée comme terminée une fois que le demandeur aura approuvé les frais, et le ticket sera déplacé vers l'activité Traitement du paiement.
8. Vérifiez que le paiement a été envoyé, puis sélectionnez **Passer à Traitement**.
   L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

Terminer l'étape du processus dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape Processus en tant que troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook pour les licences et les autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Chargez les documents nécessaires pour remplir cette demande en sélectionnant **Nouveau document** ou **Lier un document**.
2. Passez à l'activité suivante en sélectionnant **Préparer pour la révision**.
3. Saisissez toutes les notes de travail supplémentaires ou les détails nécessaires pour l'examen juridique, puis sélectionnez **Envoyer pour examen juridique**.
   Une tâche de ticket est maintenant créée et affectée au groupe d'affectation Revue juridique pour approbation. Si les documents chargés sont rejetés lors de l'examen juridique, vous devrez peut-être apporter des modifications et demander une nouvelle révision ou déplacer le ticket directement à l'étape de décision.
4. Une fois l'examen juridique terminé, sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   Le ticket est déplacé vers l'activité de pré-mise en production de l'examen final, où les documents et les détails de la demande sont examinés par le groupe d'affectation de l'équipe d'examen final.
5. Une fois les documents approuvés par l'équipe de révision finale, sélectionnez **Passer à la décision**.
   L'étape du processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

Terminer l'étape Décision dans Playbook pour les licences et les autorisations

Terminez l'étape Décision comme votre dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook pour les licences et les autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Saisissez toutes les notes de travail pour le client ou d'autres utilisateurs de la liste de surveillance du ticket, puis sélectionnez **Mettre en production** pour communiquer les informations au demandeur.
2. **Facultatif :** Si le demandeur a choisi d'être informé par courrier, vérifiez que l'avis a été envoyé par courrier dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. **Facultatif :** Si le demandeur a choisi d'être informé par téléphone, vérifiez que l'avis a été envoyé par téléphone dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
4. Examinez le code de résolution et les notes de résolution, puis sélectionnez **Proposer une solution**. Toutes les tâches de ticket doivent être fermées avant qu'un agent puisse proposer une solution au ticket. Une notification est envoyée à l'utilisateur final pour l'informer que la demande est terminée. L'électeur peut accepter ou rejeter la proposition. Si l'utilisateur accepte la proposition, le ticket est automatiquement fermé. Si l'utilisateur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

Suivre les demandes de licence et d'autorisation à l'aide de Playbook pour les licences et les autorisations

Suivez toutes les demandes de licence et d'autorisation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à d'autres agents de votre agence gouvernementale à l'aide de .Playbook pour les licences et les autorisations

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.government_service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket, un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Un enregistrement de l'activité sur le ticket, y compris les pièces jointes ajoutées ou toutes les interactions entre le demandeur et l'agent du ticket de demande de licence et d'autorisation.
- Tâches ou actions qui doivent être effectuées de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter un résultat de ticket.
- Les détails du ticket, y compris les informations de contact, le numéro de ticket, ainsi que l'étape et l'état du ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le Playbook pour les licences et les autorisations en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Tout.**
3. Dans la section Demandes de licence et d'autorisation, sélectionnez une liste décrite dans le tableau suivant.

Listes des demandes de licences et d'autorisations

Liste	Description
Tout	Tous les tickets de demande de licence et d'autorisation auxquels l'agent a accès.
Mes tickets	Tous les tickets de demande de licence et d'autorisation affectés à l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste	Description
Mes éléments ouverts	Tickets ouverts affectés à l'agent du ticket de demande de licence et d'autorisation.
Non affecté pour mon groupe	Les tickets qui appartiennent à l'un des groupes d'agents de ticket de demande de licence et d'autorisation, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.

Créer une demande de licence et d'autorisation au nom d'un membre ou d'une entreprise

Les agents de service pour gouvernement peuvent créer des demandes au nom des électeurs ou des entreprises à partir du Portail des services publics. Les membres peuvent également créer et soumettre des demandes de licence/autorisation au nom de quelqu'un d'autre via le Portail des services publics.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMaccédez à **Listes** > **Demandes de licence et d'autorisation** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket.
3. Sélectionnez **Licence/autorisation générale** dans la liste déroulante Service et **Nouvelle demande de licence/d'autorisation** dans la liste déroulante Type de ticket.
4. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Ouvre Playbook pour les licences et les autorisations et lance la première activité de collecte des détails de la demande.
5. Sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande, confirmez l'éligibilité du demandeur et sélectionnez **Continuer**.
6. Renseignez les champs avec les coordonnées du demandeur et les détails de la demande.
7. Sous Représentation, cochez la case **Demandant au nom de quelqu'un d'autre**.
8. Saisissez le nom de l'électeur ou de l'entreprise au nom duquel le demandeur soumet la demande, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Tous les codemandeurs de licence ou d'autorisation doivent avoir un compte de contact professionnel associé à votre entreprise pour être inclus dans une demande de licence ou d'autorisation. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services publics, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact professionnel pour lui. Pour en savoir plus sur la manière dont les agents peuvent créer un enregistrement de contact professionnel à partir des informations saisies dans une demande de licence et d'autorisation, reportez-vous à la section Créer un compte de contact professionnel à partir des données de demande de licence ou d'autorisation.

9. **Facultatif :** Sélectionnez tous les modules complémentaires, tels que les approbations de permis.
   Vous pouvez en ajouter plusieurs. Le prix de la licence ou de l'autorisation varie en fonction de chaque sélection ou combinaison de sélections.
10. Passez en revue les frais associés aux choix du demandeur.
    Le total des frais change dynamiquement en fonction des options sélectionnées. Si l'utilisateur ou le demandeur est exempté de frais, cochez la case **Exonération des frais** et saisissez une justification pour demander une exemption pour lui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Soumettre** pour passer à l'activité suivante.
12. Ajoutez des parties liées supplémentaires.
    Les parties liées peuvent inclure des partenaires commerciaux, des gestionnaires ou tout contact professionnel susceptible d'avoir besoin d'accéder à cette licence/autorisation. Il doit s'agir de contacts déjà enregistrés sur le Portail des services publics et associés à votre entreprise.
13. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Résultats

Un ticket est créé avec les informations sur la demande de licence ou d'autorisation et toutes les parties connexes, et est maintenant acheminé vers le membre via le , où il peut télécharger tous les documents d'identité, les informations d'identification Portail des services publicsou les pièces justificatives requis pour cette demande de licence/d'autorisation. L'affaire se poursuit une fois que le membre a téléchargé ces documents.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans Services digitaux pour le secteur public Playbook pour les licences et les autorisations

Le panneau latéral contextuel vous fournit les outils qui peuvent vous aider à rechercher et à résoudre les problèmes liés à vos tickets.

Le panneau latéral contextuel de vous donne accès à des informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets de demande de licence et d'autorisation Espace de travail configurable de CSM .

Il comprend une colonne d'icônes que vous pouvez sélectionner pour accéder à différents types d'informations.

Le tableau suivant vous présente les onglets que vous devriez voir dans le panneau latéral contextuel de l' Playbook pour les licences et les autorisations.

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône Informations d'enregistrement	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook pour les licences et les autorisations, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails du membre, la chronologie des tickets et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour plus d'informations sur l'affichage des informations sur le ruban dans les playbooks, reportez-vous à la section Afficher les informations du ruban dans Playbook pour les licences et les autorisations.
Icône Flux	Capacité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.
Icône Pièces)	Possibilité de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
Icône Enregistrements connexes dynamiques ( )	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook actuel.
Icône de modèle)	Contenu réutilisable pour la ligne d'objet et le corps du message des notifications par e-mail.
Icône de modèle ( )	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône Create.

Utiliser des modèles de réponses dans Playbook pour les licences et les autorisations

Répondez aux tickets à l'aide des modèles de réponses du panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM. Les bons modèles vous font gagner du temps en éliminant le travail répétitif. Les modèles de réponses remplacent le texte statique par les détails de la demande de licence/d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent, ou sn_gsm.service_manager, sn_gsm.case_task_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sélection de l'icône Modèles de réponses affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket.

Dans Playbook pour les licences et les autorisations, les modèles de réponses remplacent le texte statique par les détails de la demande de licence/d'autorisation, tels que :

- Nom du membre ou du contact professionnel
- Numéro de demande de licence/d'autorisation
- Date de soumission de la demande de licence/d'autorisation
- Description brève
- Informations sur l'adresse
- Affecté à

Pour en savoir plus sur la création de modèles de réponses, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse .

Procédure

1. Dans , ouvrez une tâche de demande d'informations Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèles de réponses Icône Modèle de pour afficher une liste des modèles disponibles.
3. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un modèle, puis sélectionnez **Copier** pour copier le modèle dans le presse-papiers. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou dans le champ **Commentaires supplémentaires**.

Utilisation du flux d'activité dans Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM après avoir créé un enregistrement de demande de licence et d'autorisation à l'aide du Playbook pour les licences et les autorisations. Le flux d'activité vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui facilite la transmission et le suivi des informations.

Utilisation du flux d'activité

Vous pouvez utiliser un flux d'activité pour communiquer avec les demandeurs et suivre les informations d'un enregistrement. Le flux d'activité se met à jour lorsque l'activité actuelle du playbook est mise à jour.

Vous pouvez accéder au flux d'activité en sélectionnant l'icône Flux d'activité (icône dans le panneau latéral contextuel.

Tâches d'agent dans le flux d'activité

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations qui s'affichent dans le flux d'activité. Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche. En haut du flux d'activité, sélectionnez **Ticket** ou **Tâche** pour changer de vue.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer : 1. Sélectionnez l'activité **Notes de travail** ou **Commentaires** . 2. Ajoutez les informations au champ de texte. 3. Sélectionnez **Publier des notes de travail** ou **Publier des commentaires**. La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par d'autres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.
Filtrer ou rechercher des publications	En haut de la section Activité, sélectionnez l'icône de filtre (icône) pour afficher les sélections de filtres : • **Types de publication :** Sélectionnez les types de publications à afficher, tels que les notes de travail ou les pièces jointes. • **Changements de champ :** Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs. • **Signalé:** Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • **Ensembles de filtres** : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste. Recherchez toutes les publications d'activité en sélectionnant l'icône de recherche (icône
Trier les publications	Triez les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent en sélectionnant l'icône de tri (icône
Développer et réduire les publications	Développez et réduisez les publications en sélectionnant l'icône Autres options (•••) : • **Agrandir toutes les publications** : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • **Réduire toutes les publications** : renvoie les publications à leur état précédent.

Afficher les enregistrements connexes dynamiques dans Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez afficher les enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel du playbook dans Espace de travail configurable de CSM. Ces enregistrements changent dynamiquement en fonction de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des enregistrements connexes dans Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande de licence et d'autorisation.

L'onglet **Enregistrements connexes** affiche les enregistrements connexes qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook en cours. Les enregistrements affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes** dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Différents enregistrements connexes apparaissent en fonction de chaque étape et étape du playbook. Aux étapes d'admission et d'examen, l'agent doit voir des demandes de licence/d'autorisation fermées similaires, afin de pouvoir comparer le résultat de demandes similaires. Aux étapes Processus et Décision, les agents doivent voir toutes les tâches de ticket ouvertes qui empêchent le ticket de passer à l'étape suivante, ou d'être résolu et fermé.

Types d'enregistrements connexes

Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste en tant que carte en lecture seule. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste. Selon la configuration d'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité du playbook, vous pouvez voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- SLA
- Escalades
- Bloqué par
- Ouvrir des tâches de ticket
- Demandes de licence/d'autorisation similaires
- E-mails
- E-mails de brouillon
- Documents
- Approbations
- Lacunes en connaissances
- Base d'installation
- Connaissance jointe
- Demandes
- Interactions
- Tickets connexes
- Notes de gestion spéciale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rendez-vous
- Parties connexes

Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

La table suivante répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Affichez les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Icône Enregistrements connexes ( que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste des enregistrements connexes. Les enregistrements connexes s'affichent sous forme de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Filtrez en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour voir la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte dans la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste d'enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône Vue de liste () pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.

Afficher les informations du ruban dans Playbook pour les licences et les autorisations

Vous pouvez afficher les informations sur le ruban dans le panneau latéral contextuel à l'adresse Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations de l'enregistrement de demande d'informations, les détails des contacts du membre et la chronologie du ticket.

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement ( ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher les informations sur le ruban.

Vous pouvez voir les informations sur les champs dans le panneau latéral contextuel de la table suivante.

Panneau latéral contextuel Champs de ruban

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Numéro d'enregistrement de ticket, description brève, étape, état.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur l'électeur et le contact pour le ticket.
Chronologie	Résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le membre/business. Vous pouvez également voir le temps que l'agent et l'utilisateur ont passé sur le ticket.
SLA	Accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

Ajouter plusieurs parties à un enregistrement dans Playbook pour les licences et les autorisations

En tant qu'agent gouvernemental, vous pouvez ajouter d'autres contacts professionnels ou membres à une demande de licence ou d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Ouvrez le Playbook pour les licences et les autorisations en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Tout.**
3. Ouvrez le ticket de demande de licence ou d'autorisation auquel vous souhaitez ajouter plusieurs parties liées.

Remarque :
Les parties liées ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à l'activité **Ajouter des parties liées** dans l'étape Admission de Playbook pour les licences et les autorisations.
5. Sélectionnez **Ajouter une partie liée**.
6. Sélectionnez le type et la responsabilité de la partie liée dans la liste déroulante, puis saisissez son nom de contact dans le champ Contact pour rechercher des contacts existants correspondant à ce nom.

> **Remarque :**
> Tous les co-demandeurs de licence ou d'autorisation doivent avoir un compte de contact professionnel pour être inclus dans une demande de licence ou d'autorisation. Chaque contact peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services publics, ou un agent de service gouvernemental peut créer un enregistrement de contact professionnel pour lui. Pour en savoir plus sur la manière dont les agents peuvent créer un enregistrement de contact professionnel à partir des informations saisies dans une demande de licence et d'autorisation, reportez-vous à la section Créer un compte de contact professionnel à partir des données de demande de licence ou d'autorisation.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez les étapes 5 à 7 pour ajouter autant de parties liées que nécessaire.
9. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Créer un compte de contact professionnel à partir des données de demande de licence ou d'autorisation

Utilisez les informations de contact des parties liées saisies dans une demande de licence ou d'autorisation pour créer de nouveaux comptes de contact professionnel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Accédez à et Espace de travail configurable de CSM sélectionnez **Interactions** > **Tout**.
2. Sélectionnez le numéro d'interaction pour ouvrir un enregistrement d'interaction existant ou sélectionnez la nouvelle  pour créer une interaction.
3. Sélectionnez le type d'interaction et affectez-le à un utilisateur.
4. **Facultatif :** Saisissez une brève description de l'interaction.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Créer un business** et renseignez les champs.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier ou supprimer un contact professionnel ou une partie liée d'une demande de licence et d'autorisation

Des contacts professionnels supplémentaires peuvent être modifiés ou supprimés par un agent de service gouvernemental avant qu'un ticket de licence ou d'autorisation n'atteigne l'étape de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Ouvrez le Playbook pour les licences et les autorisations en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de licence et d'autorisation** et sélectionnez **Tout.**
3. Ouvrez le ticket de demande de licence ou d'autorisation duquel vous souhaitez supprimer un contact professionnel.

   Remarque :
   Les parties liées ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen** .

4. Accédez à l'activité **Ajouter des parties liées** dans l'étape Admission de Playbook pour les licences et les autorisations.
5. Sélectionnez l'icône en regard du contact professionnel que vous souhaitez supprimer ou en regard du contact professionnel que vous souhaitez modifier.
6. Sélectionnez **Enregistrer** une fois que vous avez terminé de modifier les informations sur la partie connexe.
7. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour enregistrer l'activité.

Utiliser Information Request Playbook

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de tickets de demande d'informations, vous pouvez utiliser le Information Request Playbook pour Services digitaux pour le secteur public pour gérer et résoudre les demandes d'informations et d'enregistrements publics.

Vue d'ensemble

Un playbook vous fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de demande d'informations.

Le s'affiche Information Request Playbook automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous créez un ticket de demande d'informations à l'aide du Espace de travail configurable de CSM.
Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Les workflows pour un type de ticket et les activités dont vous avez besoin pour résoudre ces tickets se trouvent dans le playbook. À l'aide d'un playbook, vous pouvez visualiser l'ensemble du cycle de vie du workflow de demande d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du playbook

Les Information Request Playbook étapes sont répertoriées dans le tableau suivant.

Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande d'informations et en l'affectant à l'agent approprié.
Réviser	Agit comme un point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket pour vérifier que le problème est valide et doit être résolu.
Processus	Vous guide à travers les activités pour l'exécution de la demande d'informations.
Décision	Capture et communique les documents et les informations au membre et à tout autre agent ou partie impliquée.

Mise en page du playbook

Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité Information Request Playbook par défaut est la vue de l'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur les tâches de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook pendant que vous travaillez dessus.

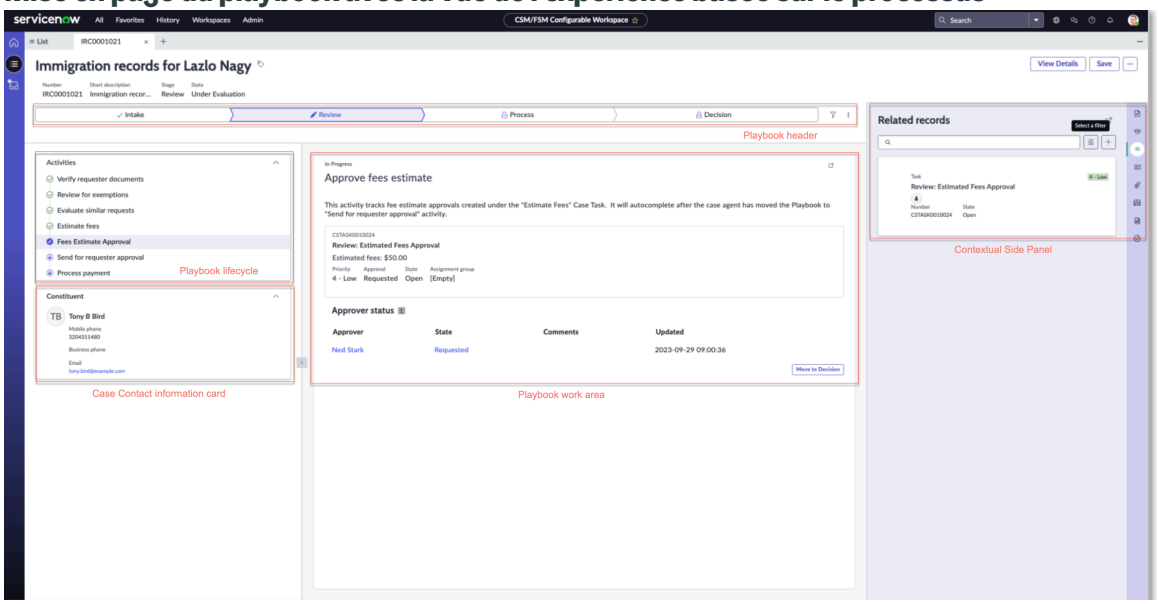
La mise en page du playbook basé sur les processus affiche les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale qui donne à l'agent une vue complète de l'ensemble du processus et de l'état d'avancement actuel de ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur des tickets.
- Enregistrez des informations sur le côté gauche de la page, telles que les informations de contact qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page du playbook avec la vue de l'expérience basée sur le processus



Le tableau suivant répertorie les composants que vous pouvez voir dans l'espace de travail Playbook de demande d'informations.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ◦ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Carte de membre ou de visite	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.

Créer un enregistrement de demande d'informations à l'aide de Information Request Playbook

Créez un enregistrement de demande d'informations dans l'application à l'aide Services digitaux pour le secteur public d'une Information Request Playbook activité. L'utilisation d'un playbook vous permet de créer et de résoudre une demande d'informations de manière efficace et rationalisée.

Avant de commencer

Remarque :
Avant de commencer cette procédure, vérifiez que l'application Information Request Playbook , qui est distincte de Services digitaux pour le secteur public Core, est installée et activée dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir des instructions, consultez Installer Information Request Playbook pour Services digitaux pour le secteur public.

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un playbook est configuré pour utiliser un générateur d'enregistrement, vous pouvez créer un enregistrement à l'aide d'une activité playbook. Si un ticket est déjà associé à un playbook, un nouveau type de ticket de demande d'informations est ouvert dans un nouvel onglet, avec Playbook comme onglet par défaut. La création d'un enregistrement à partir d'une liste ou d'un formulaire, ou d'une activité dans un autre playbook, ouvre Information Request Playbook le et lance la première activité. Cette activité, la première étape de l'étape d'admission, vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMaccédez à **Listes** > **Demandes d'informations** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ouvre Information Request Playbook et lance la première activité de collecte des détails de la demande, à savoir l'étape d'admission.

3. Renseignez les informations sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un ticket est créé avec les informations sur la demande d'informations. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape d'admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans Services digitaux pour le secteur public Information Request Playbook

Le panneau latéral contextuel vous fournit les outils qui peuvent vous aider à rechercher et à résoudre les problèmes liés à vos tickets.

Le panneau latéral contextuel de vous Espace de travail configurable de CSM donne accès aux informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets de demande d'informations.

Il comprend une colonne d'icônes que vous pouvez sélectionner pour accéder à différents types d'informations.

Le tableau suivant vous présente les onglets que vous devriez voir dans le panneau latéral contextuel de l' Information Request Playbook.

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône Informations d'enregistrement	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook de demande de service, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails du membre, la chronologie des tickets et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour plus d'informations sur l'affichage des informations sur le ruban dans les playbooks, reportez-vous à la section Afficher les informations du ruban dans Information Request Playbook.
Assistant d'agent Icône ( )	Liste des résultats de recherche avec le contenu associé à l'enregistrement que vous consultez. Le contenu peut inclure des articles de la base de connaissances, des actions recommandées ou d'autres enregistrements. Pour plus d'informations, voir Vue d'ensemble de l'assistant d'agent .
Icône Pièces)	Possibilité de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.
Icône de modèle ( )	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône Create.
Icône Modèle de réponse ( )	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour plus d'informations sur l'utilisation et la création de modèles de réponses, reportez-vous à la section

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
	Utiliser des modèles de réponses dans Information Request Playbook.
Icône Enregistrements connexes dynamiques ( )	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook actuel.
Icône Flux	Capacité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.

Utiliser des modèles de réponses dans Information Request Playbook

Répondez aux tickets à l'aide des modèles de réponses du panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM. Les bons modèles vous font gagner du temps en éliminant le travail répétitif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sélection de l'icône Modèles de réponses Modèle de réponse affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour en savoir plus sur la création de modèles de réponses, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse .

Procédure

1. Dans , ouvrez une tâche de demande d'informations Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèles de réponses Icône Modèle de pour afficher une liste des modèles disponibles.
3. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.
4. Sélectionnez un modèle, puis sélectionnez **Copier** pour copier le modèle dans le presse-papiers. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou dans le champ **Commentaires supplémentaires**.

Utilisation du flux d'activité dans Information Request Playbook

Vous pouvez accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM après avoir créé un enregistrement de demande d'informations à l'aide de .Information Request Playbook Le flux d'activité vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui facilite la transmission et le suivi des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation du flux d'activité

Vous pouvez utiliser un flux d'activité pour communiquer avec les demandeurs et suivre les informations d'un enregistrement. Le flux d'activité se met à jour lorsque l'activité actuelle du playbook est mise à jour.

Vous pouvez accéder au flux d'activité en sélectionnant l'icône Flux d'activité (icône dans le panneau latéral contextuel.

Tâches d'agent dans le flux d'activité

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations qui s'affichent dans le flux d'activité. Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche. En haut du flux d'activité, sélectionnez **Ticket** ou **Tâche** pour changer de vue.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer : 1. Sélectionnez l'activité **Notes de travail** ou **Commentaires** . 2. Ajoutez les informations au champ de texte. 3. Sélectionnez **Publier des notes de travail** ou **Publier des commentaires**. La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par d'autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.
Filtrer ou rechercher des publications	En haut de la section Activité, sélectionnez l'icône de filtre (icône) pour afficher les sélections de filtres : • **Types de publication :** Sélectionnez les types de publications à afficher, tels que les notes de travail ou les pièces jointes. • **Changements de champ :** Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	• **Signalé:** Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • **Ensembles de filtres** : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste. Recherchez toutes les publications d'activité en sélectionnant l'icône de recherche (icône
Trier les publications	Triez les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent en sélectionnant l'icône de tri (icône
Développer et réduire les publications	Développez et réduisez les publications en sélectionnant l'icône Autres options (•••) : • **Agrandir toutes les publications** : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • **Réduire toutes les publications** : renvoie les publications à leur état précédent.

Afficher les enregistrements connexes dynamiques dans Information Request Playbook

Vous pouvez afficher les enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel du playbook dans Espace de travail configurable de CSM. Ces enregistrements changent dynamiquement en fonction de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Utilisation des enregistrements connexes dans Information Request Playbook

Vous pouvez afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande d'informations.

L'onglet **Enregistrements connexes** affiche les enregistrements connexes qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook en cours. Les enregistrements affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes** dépendent des paramètres suivants :

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Types d'enregistrements connexes

Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste en tant que carte en lecture seule. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste. Selon

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la configuration d'enregistrement connexe pour l'enregistrement source ou l'activité du playbook, vous pouvez voir les types d'enregistrements connexes suivants :

- Demandes d'informations similaires
- Ouvrir des tâches de ticket
- Commandes de travaux liées
- Tâches bloquées
- E-mails
- Approbations
- SLA
- Escalades pour le ticket

Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

La table suivante répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Affichez les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Icône Enregistrements connexes (que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste des enregistrements connexes. Les enregistrements connexes s'affichent sous forme de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Filtrez en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour voir la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte dans la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste d'enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône Vue de liste ( ) pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.

Afficher les informations du ruban dans Information Request Playbook

Vous pouvez afficher les informations sur le ruban dans le panneau latéral contextuel à l'adresse Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations de l'enregistrement de demande d'informations, les détails des contacts du membre et la chronologie du ticket.

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement ( ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher les informations sur le ruban.

Vous pouvez voir les informations sur les champs dans le panneau latéral contextuel de la table suivante.

Panneau latéral contextuel Champs de ruban

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Champs, numéro d'enregistrement de ticket, description brève, étape, état et adresse.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur l'électeur et le contact pour le ticket.
Chronologie	Résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le client. Vous pouvez également voir le temps que l'agent et le client ont passé sur le ticket.
SLA	Accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

Suivre les demandes d'informations gouvernementales à l'aide de Information Request Playbook

Suivez toutes les demandes d'informations qui vous sont affectées ou qui sont affectées à d'autres agents de votre agence gouvernementale à l'aide de .Information Request Playbook

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket, un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Une conversation de l'interaction entre le demandeur et l'agent du ticket de demande d'informations.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter un résultat de ticket.
- Les détails du ticket, y compris le numéro de ticket et son état.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes d'informations** et sélectionnez **Toutes**.
3. Dans la section Demandes d'informations, sélectionnez une liste décrite dans le tableau suivant.

Listes de demandes d'informations

Liste	Description
Tout	Tous les tickets de demande d'informations auxquels l'agent a accès.
Mes tickets	Tous les tickets de demande d'informations affectés à l'agent.
Mes éléments ouverts	Tickets ouverts affectés à l'agent du ticket de demande d'informations.
Non affecté pour mon groupe	Tickets qui appartiennent à l'un des groupes d'agents de ticket de demande d'informations, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.

Pour obtenir une description détaillée des champs de chaque liste, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande d'informations.

Résoudre un ticket de demande d'informations à l'aide de playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez utiliser des playbooks pour créer des tickets et pour effectuer les tâches et activités nécessaires pour résoudre des types spécifiques de tickets.

Vue d'ensemble

Remarque :
Vérifiez que l'application Information Request Playbook , qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public principale, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez Installer et configurer l'application Information Request Playbook.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de ticket de demande d'informations dans le Information Request PlaybookEspace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes d'un playbook de demande d'informations

L'expérience Information Request Playbook commence par l'étape d'admission. Cette étape est l'étape du playbook par défaut pour un nouveau ticket de demande d'informations. Utilisez cette étape du playbook pour recueillir des informations sur le demandeur, les documents demandés et toutes les catégories d'exemption auxquelles la demande appartient. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur.

Le playbook se poursuit avec l'étape d'examen. À ce stade, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, évaluer les demandes similaires ou en double, et déterminer si les informations demandées peuvent être divulguées et si des frais doivent être facturés. Vous pouvez faire passer le ticket à l'étape suivante lorsque le demandeur accepte les frais ou si une dispense de frais est soumise et approuvée.

Le Playbook poursuit avec l'étape du processus. À cette étape, vous pouvez évaluer les ressources, demander l'approbation des frais, créer des tâches de ticket et ajouter ou demander de nouvelles informations avant le début de la résolution du ticket. L'état du ticket passe à Travail en cours une fois le paiement des frais traité ou annulé. L'affaire est ensuite envoyée pour examen juridique. Une fois l'examen juridique terminé, le ticket passe à l'étape Décision. Vous pouvez demander des informations supplémentaires au demandeur à tout moment pendant cette étape.

La dernière étape est l'étape de Information Request Playbook décision. À l'étape Décision, l'état du ticket est mis à jour de Examen en cours à Prêt pour la décision une fois que le ticket a passé l'examen juridique. Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer que l'approbation du ticket a été obtenue et que les documents demandés ont été téléchargés. Le demandeur peut alors accepter ou rejeter le document. Si le demandeur accepte les documents, le ticket est automatiquement fermé. Si le demandeur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

Terminer l'étape d'admission dans Information Request Playbook

Terminez l'étape d'admission comme première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Information Request Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMaccédez à **Listes** > **Demandes d'informations** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Ouvre Information Request Playbook et lance la première activité de collecte des détails de la demande.
3. Renseignez les informations sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un ticket est créé avec les informations sur la demande d'informations. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape d'admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle. Si vous avez activé l'activité d'interface utilisateur Documents de demande similaires, cela s'affichera comme la deuxième activité. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'interface utilisateur des documents de demande similaires dans Information Request Playbook.
5. **Facultatif :** Sélectionnez un document connexe pour le lier à la demande, puis sélectionnez **Suivant**.
6. Passez en revue les détails du ticket et effectuez des mises à jour si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sélectionnez **M'affecter**.
9. Sélectionnez **Passer à l'examen**.
   L'étape d'admission est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape d'examen.

Terminer l'étape Examiner dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Examen en tant que deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Information Request Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Examinez les fichiers joints au ticket et confirmez que le demandeur a inclus les documents requis pour valider son identité en cochant les cases associées au type de document.
2. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. Sélectionnez toutes les exemptions qui s'appliquent au ticket, puis sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   Si aucune exemption ne s'applique au ticket, sélectionnez **Aucun code d'exemption applicable**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous avez des demandes terminées similaires ou liées.

5. Estimez les frais associés à cette demande à l'aide de l'estimateur de frais.
   L'estimateur des frais ne peut être exécuté qu'une seule fois.
6. Saisissez les détails de l'estimation des frais dans les notes de travail, puis sélectionnez **Demander l'approbation des frais**.
   Si le demandeur remplit les conditions requises pour bénéficier d'une dispense de frais, saisissez ces informations ici. L'estimation des frais est maintenant envoyée à la facturation pour approbation. Une fois l'estimation des frais approuvée, marquez l'étape comme terminée.
7. Sélectionnez **Envoyer pour approbation du demandeur** afin d'envoyer l'estimation des frais au demandeur.

   Cette activité sera automatiquement marquée comme terminée une fois que le demandeur aura approuvé les frais, et le ticket sera déplacé vers l'activité Traitement du paiement.

8. Vérifiez que le paiement a été envoyé, puis sélectionnez **Passer à Traitement**.
   L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

Terminer l'étape du processus dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Processus en tant que troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Information Request Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Chargez les documents nécessaires pour remplir cette demande en sélectionnant **Nouveau document** ou **Lier un document**.
2. Passez à l'activité suivante en sélectionnant **Préparer pour la révision**.
3. Saisissez toutes les notes de travail supplémentaires ou les détails nécessaires pour l'examen juridique, puis sélectionnez **Envoyer pour examen juridique**.
   Une tâche de ticket est maintenant créée et affectée au groupe d'affectation Revue juridique pour approbation. Si les documents chargés sont rejetés lors de l'examen juridique, vous devrez peut-être apporter des modifications et demander une nouvelle révision ou déplacer le ticket directement à l'étape de décision.
4. Une fois l'examen juridique terminé, sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   Le ticket est déplacé vers l'activité de pré-mise en production de l'examen final, où les documents et les détails de la demande sont examinés par le groupe d'affectation de l'équipe d'examen final.
5. Une fois les documents approuvés par l'équipe de révision finale, sélectionnez **Passer à la décision**.
   L'étape du processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

Terminer l'étape Décision dans Information Request Playbook

Terminez l'étape Décision comme votre dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Information Request Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.relationship_agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent, sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Saisissez toutes les notes de travail pour le client ou d'autres utilisateurs de la liste de surveillance du ticket, puis sélectionnez **Mettre en production** pour communiquer les informations au demandeur.
2. **Facultatif :** Si le demandeur a choisi d'être informé par courrier, vérifiez que l'avis a été envoyé par courrier dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
3. **Facultatif :** Si le demandeur a choisi d'être informé par téléphone, vérifiez que l'avis a été envoyé par téléphone dans les notes de travail et sélectionnez **Marquer comme terminé**.
4. Examinez le code de résolution et les notes de résolution, puis sélectionnez **Proposer une solution**.
   Toutes les tâches de ticket doivent être fermées avant qu'un agent puisse proposer une solution au ticket. Une notification est envoyée à l'utilisateur final pour l'informer que la demande est terminée. L'électeur peut accepter ou rejeter la proposition. Si l'utilisateur accepte la proposition, le ticket est automatiquement fermé. Si l'utilisateur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer un autre résultat.

Expurger les données des documents

En tant que réviseur juridique, vous pouvez biffer des données sensibles de documents PDF en recherchant des mots-clés ou en sélectionnant du texte dans Information Request Playbook.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent :

- Biffer manuellement en sélectionnant le texte à mettre en surbrillance pour biffage.
- Expurger par mot clé à l'aide de la recherche et de l'expurgation.

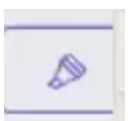
Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes d'informations** et sélectionnez **Toutes**.
3. Sélectionnez le ticket qui contient le PDF duquel vous souhaitez caviarder les informations.
4. Accédez à l'activité **Examen juridique** à l'étape **Processus** .
5. Sous la carte Documents connexes, sélectionnez le PDF dont vous souhaitez biffer les informations.
6. Sélectionnez l'icône Biffer le PDF  .
7. Pour biffer à l'aide de la fonctionnalité de surbrillance : sélectionnez Surbrillance.
8. Faites glisser le curseur pour former une zone sur le texte que vous souhaitez biffer.
   Une zone verte s'affichera sur le texte sélectionné.
9. Sélectionnez **Appliquer les caviardages** pour biffer le texte en surbrillance.
10. Confirmez votre sélection lorsque vous y êtes invité.
11. Pour biffer à l'aide de la fonctionnalité Recherche et biffage : entrez un mot-clé que vous souhaitez biffer et sélectionnez Rechercher pour analyser le document pour ce mot-clé.
12. Sélectionnez **Appliquer les caviardages** pour biffer toutes les occurrences de ce mot clé.
13. Confirmez votre sélection lorsque vous y êtes invité.
14. Répétez les étapes 13 et 14 pour biffer plusieurs mots-clés.
15. Sélectionnez **Enregistrer les modifications** pour enregistrer la version rédigée du PDF.
    Des versions antérieures du document (qui peuvent contenir différents textes expurgés) sont disponibles et peuvent être consultées par un employé du gouvernement.

Résultats

L'information est maintenant définitivement expurgée du PDF.

Ajouter plusieurs parties à un enregistrement dans Information Request Playbook

En tant qu'agent du gouvernement, vous pouvez ajouter d'autres contacts d'affaires ou électeurs à une demande de renseignements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le Information Request Playbook en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes d'informations** et sélectionnez **Toutes**.
3. Ouvrez le ticket de demande d'informations auquel vous souhaitez ajouter plusieurs parties connexes.

   Remarque :
   Les parties liées ne peuvent être modifiées que si le ticket est à l'étape **d'admission** ou **d'examen** .

4. Accédez à l'activité **Ajouter des parties liées** dans l'étape Admission de Information Request Playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Ajouter une partie liée**.
6. Sélectionnez le type et la responsabilité de la partie liée dans la liste déroulante, puis saisissez son nom de contact dans le champ Contact pour rechercher des contacts existants correspondant à ce nom.

> **Remarque :**
> Tous les co-demandeurs de demande de renseignements doivent être inscrits sur le Portail des services publics pour être inclus dans une demande de demande de renseignements. Chaque codemandeur peut créer un compte en s'inscrivant sur le Portail des services publics, ou un agent des services gouvernementaux peut créer un compte de contact professionnel pour lui. Pour en savoir plus sur la façon dont les agents peuvent créer un enregistrement de contact professionnel à partir des informations saisies dans une application de demande d'informations, reportez-vous à la section Créer un enregistrement professionnel dans Espace de travail configurable de CSM.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez les étapes 5 à 7 pour ajouter autant de parties liées que nécessaire.
9. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Utilisation de Service Request Playbooks

Si vous êtes un agent ou un gestionnaire de services gouvernementaux, vous pouvez utiliser le Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public pour gérer et résoudre les demandes de services tels que l'entretien des parcs, les panneaux d'arrêt cassés ou d'autres types de problèmes communautaires.

Vue d'ensemble

Un playbook fournit des instructions étape par étape tout au long du cycle de vie d'un ticket de service pour gouvernement.

Le s'affiche Playbook de demande de service automatiquement dans l'onglet **Playbook** lorsque vous ouvrez ou créez un ticket de demande de service dans .Espace de travail configurable de CSM
Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Chaque étape d'un playbook comprend une ou plusieurs activités, ou étapes, que vous devez accomplir. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à un membre lorsqu'une étape ou une activité est terminée, ou l'envoi automatique d'une commande de travaux à un agent de service sur site. Lorsque vous utilisez un playbook, vous pouvez :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et effectuez le travail pour terminer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités pour résoudre le ticket.

Les workflows associés à un type spécifique de ticket et les activités qui doivent être effectuées pour résoudre ce type de ticket sont détaillés dans le playbook. Les playbooks vous aident également à visualiser l'ensemble du cycle de vie des workflows de demande de service en affichant votre progression dans le playbook dans l'en-tête.

Étapes du playbook

Le Playbook de demande de service comporte quatre étapes, énumérées dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du playbook

Tâche	Description
Réception	Vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement en capturant les détails de la demande de service et en l'affectant à l'agent approprié.
Réviser	Agit comme un point de contrôle pour les tickets en double et vous donne la possibilité d'examiner les détails du ticket pour vérifier que le problème est valide et doit être résolu.
Processus	Vous guide à travers les activités de résolution du ticket.
Décision	Capture et communique la décision que vous avez prise sur la demande de service au membre et à tous les autres agents ou parties impliquées.

Mise en page du playbook

Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, la zone de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook.

La vue d'activité Playbook de demande de service par défaut est la vue de l'expérience basée sur les processus. Cette vue, illustrée dans l'exemple suivant, affiche les informations sur le membre ou l'entreprise et les informations sur les tâches de ticket au premier plan de la zone de travail du playbook pendant que vous travaillez dessus.

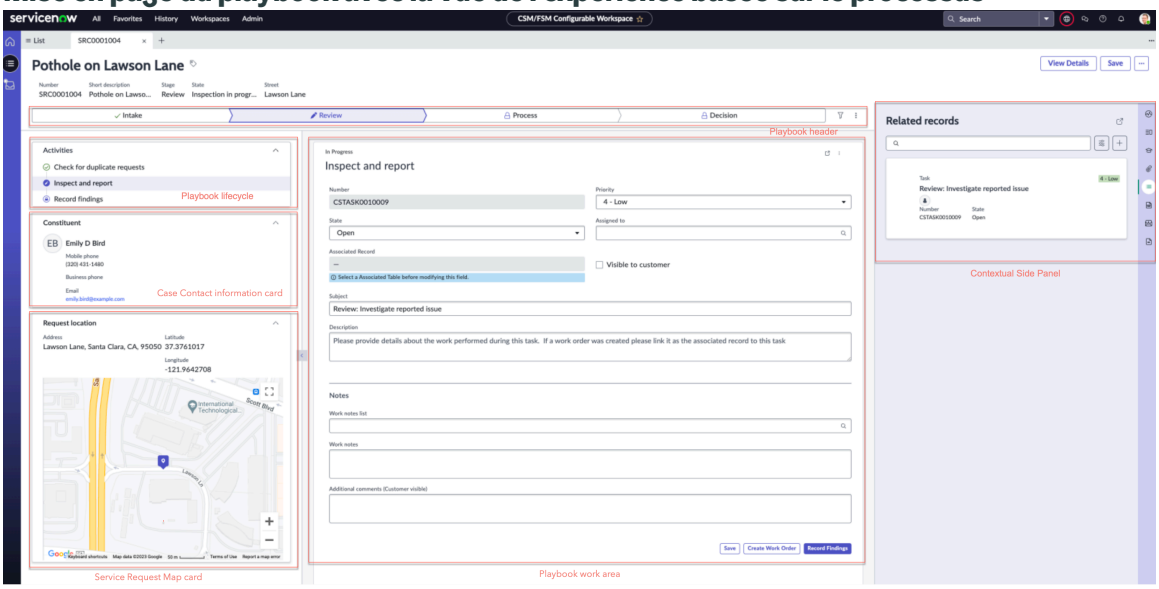
La mise en page du playbook basé sur les processus affiche les fonctionnalités suivantes :

- Sélecteur d'étape horizontale qui donne à l'agent une vue complète de l'ensemble du processus et de l'état d'avancement actuel de ce processus. Les agents peuvent utiliser le sélecteur d'étape pour suivre leur progression globale au fur et à mesure qu'ils travaillent sur des tickets.
- Enregistrez des informations sur le côté gauche de la page, telles que les informations de contact qui sont toujours disponibles.
- Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel pris en charge par le composant d'enregistrements connexes dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en page du playbook avec la vue de l'expérience basée sur le processus



Le tableau suivant répertorie les composants que vous pouvez voir dans l'espace de travail basé sur les Playbook de demande de service processus.

Composants Playbook

Zone Playbook	Description
En-tête Playbook	• S'affiche en haut du playbook. • Affiche le titre du playbook et un sélecteur d'étape horizontale qui affiche la progression dans les étapes du playbook. • Inclut un filtre que vous pouvez utiliser pour filtrer les activités en fonction de l'utilisateur affecté ou de l'état de l'activité. • Inclut le menu Actions du playbook qui vous permet de sélectionner les actions au niveau du playbook et au niveau de l'activité.
Cycle de vie Playbook	• S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook. • Affiche une liste des activités pour chaque étape. • La mise en page horizontale des étapes vous permet de développer ou de réduire la liste complète des activités de l'étape en cours.
Espace de travail du playbook	• Apparaît au milieu du playbook. • Affiche la carte de l'activité actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants Playbook (suite)

Zone Playbook	Description
Panneau latéral contextuel	• Apparaît sur le côté droit du playbook. • Comprend les onglets que vous pouvez utiliser pour afficher les types d'informations suivants : ◦ Flux d'activité de ticket ou de tâche de ticket. ◦ Informations du ruban telles que la vue d'ensemble du ticket, les détails du client, la chronologie et les accords sur les niveaux de service (SLA). ◦ Enregistrements connexes dynamiques. Pour en savoir plus, voir Enregistrements connexes dynamiques.
Carte de membre ou de visite	• Coordonnées de l'électeur ou de l'entreprise qui a soumis la demande. • S'affiche dans un panneau sur le côté gauche du playbook.
Carte de carte de demande de service	• Nouveau composant de la mise en page du playbook basé sur les processus. • S'affiche après l'étape d'admission, si le module d'extension sn-geo-map est installé et que la clé API Google est configurée.

Créer un enregistrement de demande de service à l'aide de playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

Créez un enregistrement de demande de service dans l'application à l'aide Services digitaux pour le secteur public d'une Playbook de demande de service activité. L'utilisation d'un playbook vous permet de créer et de résoudre une demande de service de manière efficace et rationalisée.

Avant de commencer

Remarque :
Avant de commencer cette procédure, vérifiez que l'application Playbook de demande de service , distincte de Services digitaux pour le secteur public Core, a été installée et activée dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir des instructions, consultez Installer Playbook de demande de service pour Services digitaux pour le secteur public.

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un playbook est configuré pour utiliser la fonctionnalité de générateur d'enregistrements, vous pouvez créer un enregistrement à l'aide d'une activité de playbook. Si un ticket est déjà associé à un playbook, un nouveau type de ticket de demande de service est ouvert dans un nouvel onglet, avec Playbook comme onglet par défaut. La création d'un enregistrement à partir d'une liste ou d'un formulaire, ou d'une activité dans un autre playbook, ouvre le playbook de demande de service et lance la première activité. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

activité, la première étape de l'étape d'admission, vous guide tout au long du processus de création d'enregistrement.

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMaccédez à **Listes** > **Demandes de service** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Ouvre Playbook de demande de service et lance la première activité de collecte des détails de la demande, à savoir l'étape d'admission.
3. Renseignez les informations sur chaque carte d'activité.
   Sélectionnez Ignorer pour ignorer une activité d'admission.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un ticket contenant les informations relatives à la demande de service est créé. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape d'admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle.

Que faire ensuite

Continuez à utiliser les étapes et les activités du playbook pour résoudre le problème de l'utilisateur final et terminer le ticket.

Résoudre un ticket de demande de service à l'aide de playbooks dans Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez utiliser des playbooks pour créer des tickets et pour effectuer les tâches et activités nécessaires pour résoudre des types spécifiques de tickets.

Remarque :
Vérifiez que l'application Service Request Playbook, qui est distincte de l'application Services digitaux pour le secteur public principale, a été installée et configurée. Pour obtenir des instructions, consultez Installer et configurer l'application Playbook de demande de service.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'agent de service gouvernemental dans le Playbook de demande de serviceEspace de travail configurable de CSM.

- Réception
- Revue
- Traitement
- Décision

Étapes dans un playbook de demande de service

L'expérience Playbook de demande de service commence par l'étape d'admission. Cette étape est l'étape du playbook par défaut pour un nouveau ticket de demande de service. Utilisez cette étape du playbook pour recueillir des informations sur le demandeur et la réclamation pour le ticket de demande de service. Vous pouvez également demander des informations supplémentaires au demandeur.

Le playbook se poursuit avec l'étape d'examen. À ce stade, vous pouvez effectuer le dépannage initial du ticket, rechercher des demandes de ticket similaires ou en double, et déterminer quels services doivent être rendus et si un agent de service sur site doit être réparti. Pour en savoir plus sur l'intégration Services digitaux pour le secteur public à , reportez-vous à Gestion des services sur sitela section Intégration à Gestion des services sur site.

Le Playbook poursuit avec l'étape du processus. À cette étape, vous pouvez évaluer les ressources, demander l'approbation des ressources, créer des tâches de ticket et ajouter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou demander de nouvelles informations avant le début de la résolution du ticket. Si un agent de service sur site doit être réparti à l'emplacement de la demande de service, vous pouvez créer une commande de travaux pendant l'étape du processus. L'état du ticket passe à Travail en cours une fois que l'agent de service sur site commence à travailler sur le ticket de demande de service. Une fois le travail terminé, le ticket passe à l'étape Décision.

La dernière étape est l'étape de Playbook de demande de service décision. À l'étape Décision, l'état du ticket est mis à jour de Travail en cours à Prêt pour la décision après qu'un agent a envoyé une décision. Une notification est envoyée au demandeur pour l'informer qu'une décision a été prise. Le demandeur peut alors accepter ou rejeter la solution. Si le demandeur accepte la solution, le ticket est automatiquement fermé. Si le demandeur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer une autre solution.

Terminer l'étape d'admission dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape d'admission en tant que première étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook de demande de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMaccédez à **Listes** > **Liste des tickets de demande de service** > **Tout**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le playbook de demande de service s'ouvre et lance la première activité de collecte des détails de la demande
3. Renseignez les informations sur la carte d'activité Saisir les détails de la demande.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un ticket contenant les informations relatives à la demande de service est créé. Le numéro de ticket est ajouté à l'onglet et la première activité de l'étape d'admission est marquée comme terminée. La deuxième activité de cette étape est mise en surbrillance en tant qu'activité actuelle. Si vous avez activé l'activité d'interface utilisateur Enregistrements similaires, cela s'affichera en tant que deuxième activité. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'interface utilisateur de l'activité d'enregistrements similaires dans Playbook de demande de service.
5. Examinez les enregistrements similaires affichés dans l'interface utilisateur de l'activité Enregistrements similaires et déterminez si l'un d'entre eux est un doublon du ticket actuel.
   - Si le ticket actuel est un doublon de l'un des tickets affichés dans l'interface utilisateur Enregistrements similaires, sélectionnez **Marquer comme ticket primaire**, puis sélectionnez **Passer à la décision**.
   - Si le ticket actuel n'est un doublon d'aucun des tickets affichés dans l'interface utilisateur d'enregistrements similaires, sélectionnez **Vérification du ticket existant terminée** pour passer à l'activité suivante.
6. Passez en revue les détails du ticket et effectuez des mises à jour si nécessaire.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sélectionnez **Passer à l'examen**.
   L'étape d'admission est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape d'examen.

Terminer l'étape de révision dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape de révision en tant que deuxième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook de demande de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Dans le panneau latéral contextuel, recherchez les tickets en double à l'aide de la fonctionnalité Enregistrements connexes du panneau latéral contextuel.
2. Effectuez l'une des actions suivantes selon que vous avez des tickets en double ou non.
3. Remplissez le formulaire Inspecter et signaler le ticket.
   Pour plus d'informations sur l'intégration Services digitaux pour le secteur public avec Gestion des services sur site, reportez-vous à la section Intégration à Gestion des services sur site.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'un agent de service sur site doit être réparti ou non à l'emplacement de la demande de service.
5. Remplissez le formulaire Ticket d'enregistrement des conclusions.
6. Vérifiez si des tâches de ticket ouvertes doivent être fermées, puis sélectionnez **Basculer sur processus**.
   L'étape d'examen est maintenant terminée et le ticket est passé à l'étape Processus.

Terminer l'étape du processus dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape du processus en tant que troisième étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook de demande de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Remplissez le formulaire de ticket Évaluer les ressources.
2. Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'une approbation de ressource est requise ou non pour continuer.
3. Remplissez le formulaire Effectuer un ticket de travail.
4. Effectuez l'une des actions suivantes selon qu'un agent de service sur site doit être réparti ou non à l'emplacement de la demande de service.
5. Vérifiez que tout est correct et que vous avez ajouté tous vos commentaires.
6. Sélectionnez **Passer à la décision** et confirmez à nouveau lorsque vous y êtes invité.
   L'étape du processus est terminée et le ticket passe à l'étape Décision.

Terminer l'étape de décision dans Playbook de demande de service

Terminez l'étape de décision comme votre dernière étape dans la résolution d'un ticket à l'aide du Playbook de demande de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Procédure

1. Remplissez le formulaire Résoudre le ticket.
2. Sélectionnez **Proposer une solution**.
   Toutes les tâches de ticket doivent être fermées avant qu'un agent puisse proposer une solution au ticket. Une notification est envoyée à l'utilisateur pour l'informer qu'une décision a été prise. Le membre peut accepter ou rejeter la solution. Si le membre accepte la solution, le ticket est automatiquement fermé. Si l'utilisateur rejette la solution, le ticket est rouvert et l'agent doit proposer une autre solution.

Utilisation du panneau latéral contextuel dans Services digitaux pour le secteur public Playbook de demande de service

Le panneau latéral contextuel vous fournit les outils qui peuvent vous aider à rechercher et à résoudre les problèmes liés à vos tickets.

Le panneau latéral contextuel de vous Espace de travail configurable de CSM donne accès à des informations qui peuvent vous aider à résoudre les tickets de service gouvernemental.

Il comprend une colonne d'icônes que vous pouvez sélectionner pour accéder à différents types d'informations.

Le tableau suivant vous présente les onglets que vous devriez voir dans le panneau latéral contextuel de l' Playbook de demande de service.

Onglets du panneau latéral contextuel

Champ	Description
Icône Informations d'enregistrement	Informations pertinentes sur un enregistrement. Dans Playbook de demande de service, le ruban affiche les informations d'enregistrement, les détails du membre, la chronologie des tickets et les accords sur les niveaux de service (SLA) actifs et inactifs. Pour plus d'informations sur l'affichage des informations sur le ruban dans les playbooks, reportez-vous à la section Afficher les informations du ruban dans Playbook de demande de service.
Assistant d'agent(	Liste des résultats de recherche avec le contenu associé à l'enregistrement que vous consultez. Le contenu peut inclure des articles de la base de connaissances, des actions recommandées ou d'autres enregistrements. Pour plus d'informations, voir Vue d'ensemble de l'assistant d'agent .
Icône Pièces	Possibilité de joindre le contenu de la base de connaissances à une réponse au demandeur dans le flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du panneau latéral contextuel (suite)

Champ	Description
Icône de modèle (icône)	Contenu standard lié à la résolution du problème. Pour créer un modèle, sélectionnez l'icône de modèle Create.
Icône Modèle de réponse (.)	Messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour plus d'informations sur l'utilisation et la création de modèles de réponses, reportez-vous à la section Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service.
Icône Enregistrements connexes dynamiques ( )	Enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook actuel.
Icône Flux	Capacité de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement.

Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service

Répondez aux tickets à l'aide des modèles de réponses du panneau latéral contextuel dans Espace de travail configurable de CSM. Les bons modèles vous font gagner du temps en éliminant le travail répétitif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélection de l'icône Modèles de affiche les messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les tickets et les tâches de ticket. Pour en savoir plus sur la création de modèles de réponses, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse .

Procédure

1. Dans , Espace de travail configurable de CSMouvrez une tâche de demande de service.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèles de réponses Icône Modèle de pour afficher une liste des modèles disponibles.
3. Dans le panneau latéral Modèles de réponses, recherchez un modèle.
4. Sélectionnez un modèle, puis sélectionnez **Copier** pour copier le modèle dans le presse-papiers. Collez le texte du modèle dans le champ **Notes de travail** ou dans le champ **Commentaires supplémentaires**.

Utilisation du flux d'activité dans Playbook de demande de service

Vous pouvez accéder au flux d'activité dans le panneau latéral contextuel après Espace de travail configurable de CSM avoir créé un enregistrement de demande de service. Le flux d'activité vous permet de communiquer avec les membres et de prendre des notes internes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur le travail effectué sur un enregistrement, ce qui facilite la transmission et le suivi des informations.

Utilisation du flux d'activité

Vous pouvez utiliser un flux d'activité pour communiquer avec les membres et suivre les informations d'un enregistrement. Le flux d'activité se met à jour lorsque l'activité actuelle du playbook est mise à jour.

Vous pouvez accéder au flux d'activité en sélectionnant l'icône Flux d'activité (icône dans le panneau latéral contextuel.

Tâches d'agent dans le flux d'activité

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité.

Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les publications pour le ticket ou la tâche de ticket	Activité actuelle dans la zone de travail du playbook qui détermine les informations qui s'affichent dans le flux d'activité. Faites défiler les publications de la section Activité pour afficher les informations du ticket ou de la tâche. Sélectionnez le **ticket** ou la **tâche** en haut du flux d'activité pour changer de vue.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	Dans la section Composer : 1. Sélectionnez l'activité **Notes de travail** ou **Commentaires** . 2. Ajoutez les informations au champ de texte. 3. Sélectionnez **Publier des notes de travail** ou **Publier des commentaires**. La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par d'autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.
Filtrer ou rechercher des publications	Sélectionnez l'icône de filtre (icône) en haut de la section Activité pour afficher les sélections de filtres :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	• **Types de publication :** Sélectionnez les types de publications à afficher, tels que les notes de travail ou les pièces jointes. • **Changements de champ :** Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher les publications uniquement dans ces champs. • **Signalé:** Activez ce bouton pour afficher les publications qui ont été marquées comme importantes. • **Ensembles de filtres** : sélectionnez deux filtres ou plus dans cette liste. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) pour rechercher toutes les publications d'activités.
Trier les publications	Sélectionnez l'icône de tri ( ) pour trier les publications du plus récent au plus ancien ou du plus ancien au plus récent.
Développer et réduire les publications	Sélectionnez l'icône Autres options (•••) pour développer et réduire les publications : • **Agrandir toutes les publications** : développe les publications pour afficher des détails supplémentaires. • **Réduire toutes les publications** : renvoie les publications à leur état précédent.

Afficher les enregistrements connexes dynamiques dans Playbook de demande de service

Vous pouvez afficher les enregistrements connexes dynamiques dans le panneau latéral contextuel du playbook dans Espace de travail configurable de CSM. Ces enregistrements changent dynamiquement en fonction de l'enregistrement ou de l'activité playbook actuelle.

Utilisation des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service

Vous pouvez afficher, rechercher et trier les enregistrements dans l'onglet **Enregistrements connexes** du panneau latéral contextuel après avoir créé un enregistrement de demande de service. Pour en savoir plus sur la création d'un enregistrement, consultez Créer un enregistrement de demande de service à l'aide de playbooks dans Public Sector Digital Services.

L'onglet **Enregistrements connexes** affiche les enregistrements connexes qui changent dynamiquement en fonction du contexte de l'enregistrement ou de l'activité du playbook en cours. Les enregistrements affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes** dépendent des paramètres suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contextes et définitions des enregistrement connexes ayant été configurés pour une activité d'enregistrement ou de playbook.
- Autorisations d'accès de l'agent aux données.

Types d’enregistrements connexes

Les enregistrements connexes apparaissent dans la liste en tant que carte en lecture seule. L’ensemble initial d’enregistrements qui s’affichent dans la liste est déterminé par le type d’enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste. Selon la configuration d’enregistrement connexe pour l’enregistrement source ou l’activité du playbook, vous pouvez voir les types d’enregistrements connexes suivants :

- Demandes de service similaires
- Ouvrir des tâches de ticket
- Commandes de travaux liées
- Tâches bloquées
- E-mails
- Approbations
- SLA
- Escalades pour le ticket ou le client

Enregistrements connexes par défaut

La table suivante répertorie les enregistrements connexes par défaut basés sur chaque étape du playbook.

Enregistrements connexes par défaut

Étape	Activité Playbook	Enregistrement connexe par défaut
lntake	Toutes les activités	Demandes de service similaires
Réviser	Vérifier les demandes similaires	Demandes de service similaires
Réviser	• Inspecter et signaler • Enregistrer les conclusions	Ouvrir des tâches de ticket
Processus	• Évaluer les ressources • Exécuter le travail	Ouvrir des tâches de ticket
Processus	Approuver les ressources	Approbations
Décision	Toutes les activités	Ouvrir des tâches de ticket

Vous pouvez rechercher dans la liste Enregistrements connexes en saisissant le texte dans le champ de recherche ou en filtrant la liste pour afficher les enregistrements d’un type

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

spécifique. Vous pouvez développer une carte pour afficher une vue plus détaillée ou ouvrir la liste dans un sous-onglet. Si vous disposez de l'autorisation de création, vous pouvez également créer de nouveaux enregistrements connexes du type sélectionné.

Personnalisation de la vue des enregistrements connexes

La table suivante répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Affichez les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Icône Enregistrements connexes (que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste des enregistrements connexes. Les enregistrements connexes s'affichent sous forme de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Filtrez en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour voir la sélection actuelle. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. Pour plus d'informations, consultez Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte dans la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste d'enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Icône Vue de liste (icône Vue pour afficher les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.

Afficher les informations du ruban dans Playbook de demande de service

Vous pouvez afficher les informations sur le ruban dans le panneau latéral contextuel à l'adresse Espace de travail configurable de CSM. Le ruban affiche les informations importantes sur le ticket, telles que les informations d'enregistrement de service, les coordonnées du membre et la chronologie du ticket.

Sélectionnez l'icône d'informations d'enregistrement ( ) dans le panneau latéral contextuel pour afficher les informations sur le ruban.

Vous pouvez voir les informations sur les champs dans le panneau latéral contextuel de la table suivante.

Panneau latéral contextuel Champs de ruban

Champ	Définition
Informations d'enregistrement	Champs, numéro d'enregistrement de ticket, description brève, étape, état et adresse.
Carte de vue d'ensemble du demandeur	Détails sur l'électeur et le contact pour le ticket.
Chronologie	Résumé chronologique des activités du ticket, y compris les changements d'état du ticket et les interactions entre l'agent et le client. Vous pouvez également voir le temps que l'agent et le client ont passé sur le ticket.
SLA	Accords sur les niveaux de service (SLA) actifs pour le ticket, y compris le temps restant, l'état du SLA et toute violation.

Personnalisation de la vue des enregistrements connexes dans Playbook de demande de service

Vous pouvez personnaliser

La table suivante répertorie les options de personnalisation pour la vue des enregistrements connexes.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes

Tâche	Description
Affichez les enregistrements connexes dans le panneau latéral contextuel	Icône Enregistrements connexes (icône que vous pouvez sélectionner pour afficher la liste des enregistrements connexes. Les enregistrements connexes s'affichent sous forme de carte dans la liste. L'ensemble initial d'enregistrements qui s'affichent dans la liste est déterminé par le type d'enregistrement que vous sélectionnez dans le filtre en haut de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
Sélectionner le type d'enregistrement connexe à afficher	Filtrez en haut de la liste Enregistrements connexes dans lequel vous pouvez sélectionner le type d'enregistrements connexes à afficher. Vous pouvez également utiliser le filtre pour voir la sélection actuelle. **1.** Sélectionnez l'icône de filtre ( ). **2.** Sélectionnez un type d'enregistrement dans le menu. Le menu inclut les listes connexes qui ont été configurées pour l'enregistrement parent.
Rechercher dans la liste des enregistrements connexes	Champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes pour effectuer une recherche de texte. Les enregistrements qui correspondent au texte de la recherche sont mis en évidence. **1.** Dans le champ de recherche en haut de la liste Enregistrements connexes, saisissez le texte de recherche. **2.** Sélectionnez l'icône de recherche (icône **Remarque :** Le champ de recherche est grisé si la recherche n'est pas disponible pour le type sélectionné d'enregistrements connexes.
Ouvrir un enregistrement connexe dans un sous-onglet	Carte dans la liste Enregistrements connexes que vous pouvez utiliser pour ouvrir l'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent. Dans le sous-onglet, vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement et effectuer les actions disponibles.
Ouvrir la liste d'enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet	Affichez les enregistrements connexes dans une vue de liste dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent en sélectionnant l'icône de .
Créer un enregistrement pour la liste connexe sélectionnée	Nouvel enregistrement pour le type d'enregistrement actuellement sélectionné dans la liste Enregistrements connexes. Cette action ouvre un nouveau formulaire d'enregistrement dans un sous-onglet sous l'enregistrement parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnalisation de la vue Enregistrements connexes (suite)

Tâche	Description
	1. Sélectionnez l'icône Créer un enregistrement (icône +) en haut de la liste Enregistrements connexes. 2. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement et sélectionnez **Enregistrer**.

Suivre les demandes de services gouvernementaux à l'aide de Playbook de demande de service

Suivez toutes les demandes de service qui vous sont affectées ou qui sont affectées à d'autres agents de votre agence gouvernementale à l'aide de .Playbook de demande de service

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent et sn_gsm.service_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket, un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Une conversation de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent du service gouvernemental.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter une solution.
- Les détails du ticket, y compris le numéro de ticket et son état.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le Playbook de demande de service en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Accédez à la liste **Demandes de service** et cliquez sur **Tout.**
3. Dans la section Demandes de service, sélectionnez une liste décrite dans le tableau suivant :

Listes de demandes de service

Liste	Description
Tout	Tous les tickets de demande de service auxquels l'agent a accès.
Mes tickets	Tous les tickets de demande de service qui sont affectés à l'agent.
Mes éléments ouverts	Tickets ouverts qui sont affectés à l'agent du service gouvernemental.
Non affecté pour mon groupe	Tickets qui appartiennent à l'un des groupes de l'agent du service gouvernemental, mais qui n'ont pas été affectés à un agent.

Vous pouvez voir les champs suivants sous chaque liste :

- Numéro
- Description brève
- Statut de l'action

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Service
- Membre
- Business
- Contact professionnel
- État
- Type d'adresse
- Signalé le
- Affecté à l'agence
- Affecté à

Pour obtenir une description détaillée de ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de service pour gouvernement.

Cycle de vie d'un ticket de service public

Un ticket de demande de service public au sein de l'une des trois Services digitaux pour le secteur public applications Playbook peut se trouver dans l'un des états suivants au fur et à mesure de sa progression dans le cycle d'exécution.

Étapes du ticket de demande de service public

Un ticket de demande de service public comporte quatre étapes :

- Réception
- Revue
- Processus
- Décision

À mesure qu'un ticket de demande de service public passe par les étapes énumérées ci-dessus et vers une résolution, l'état du ticket est mis à jour. L'étape et l'état sont liés l'un à l'autre, comme décrit dans le tableau suivant.

Étapes et statut des tickets de demande de service public

Étape du ticket	État du ticket	Description
	Brouillon	Le ticket n'a pas encore été soumis et l'enregistrement de ticket de demande de service public n'a pas encore été créé.
Réception Guide l'agent pour collecter les informations nécessaires à la création du ticket de demande de service public.	Nouvelle	État initial d'un nouveau ticket de service public créé via le Portail des services publics ou l'un Services digitaux pour le secteur public des playbooks. Dans cet état, un agent de service gouvernemental peut effectuer l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et statut des tickets de demande de service public (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
		• **Affecter à moi** : Attribuer le ticket lui-même. L'état devient **Ouvert**. • **Accepter** : si le ticket a été affecté à l'agent par un gestionnaire de service gouvernemental, l'agent peut accepter ou réaffecter le ticket. En cas d'acceptation, l'état devient **Ouvert**. • **Mettre à jour** : mettez à jour le ticket. • **Fermer le ticket** : fermez le ticket. • **Supprimer** : supprimer le ticket. Dans cet état, un membre peut effectuer l'une des actions suivantes : • **Mettre à jour** : mettez à jour le ticket avec des informations supplémentaires. • **Fermer le ticket** : fermez le ticket.
	Ouvert	Un ticket passe de **Nouveau** à **Ouvert** lorsqu'un agent du service pour gouvernement s'affecte le ticket (**M'affecter à moi**) ou accepte un ticket qui lui a été affecté par un gestionnaire de service pour gouvernement. Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes : • **Mettre à jour** : mettez à jour le ticket. • **Demander des informations** : demandez des informations supplémentaires au membre. L'état du ticket devient **En attente d'informations**. • **Proposer une solution** : proposez une solution pour le ticket. L'état du ticket devient **Résolu**. • **Fermer le ticket** : fermez le ticket. • **Supprimer** : supprimer le ticket.
	En attente d'infos	Des informations supplémentaires ont été demandées à l'électeur. Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes : • **Mettre à jour** : ajoutez les informations demandées au ticket. Une fois cette information reçue, le ticket est de nouveau **ouvert**. • **Fermer le ticket** : fermez le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et statut des tickets de demande de service public (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
Revue Permet à l'agent d'effectuer le dépannage initial du ticket, de rechercher des demandes de ticket similaires ou en double et de déterminer les services à rendre.	Ouvert	Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes : • Vérifiez s'il existe des demandes similaires ou en double. Si tel est le cas, l'affaire peut être passée directement en cours. • **Demander une inspection** : si une inspection est demandée, l'état du ticket passe à **Inspection en cours**
	Inspection en cours	L'inspection de l'emplacement de service par un agent de service sur site est en cours. Une fois terminé, le ticket est passé à **l'état Traitement**.
	En attente d'infos	Si un agent demande plus d'informations à tout moment pendant l'étape d'examen, l'état du ticket passe à **En attente d'informations**. Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes : • **Ticket ouvert** : redéfinissez l'état du ticket sur **Ouvert**. • **Mettre à jour** : mettez à jour le ticket. • **Fermer le ticket** : fermez le ticket. • **Supprimer** : supprimer le ticket. Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes : • **Mettre à jour** : ajoutez les informations demandées au ticket. Une fois que le membre a mis à jour le ticket, l'état devient **Ouvert**. • **Fermer le ticket** : fermez le ticket.
Processus	Travail en cours	L'état du ticket passe à **Travail en cours**lorsque l'agent sélectionne **Démarrer le travail**. Une commande de travaux est en cours pour résoudre la demande de service public.
	Affectation de travail en cours	Une commande de travaux est en cours et l'agent du service pour gouvernement résout toutes les tâches de ticket ouvertes associées au ticket.
	En attente d'infos	Le ticket passe à l'état En attente d'informations lorsqu'un agent sélectionne **Demander des informations** pour demander plus d'informations au demandeur. L'agent a demandé plus d'informations pendant ou après l'exécution du travail de résolution du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et statut des tickets de demande de service public (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
Décision Permet au demandeur d'examiner la décision de l'agent et d'accepter ou de rejeter.	Prêt pour la décision	Le ticket est prêt pour une décision de l'agent.
	Résolu	Une fois qu'un agent fournit un code de résolution, saisit des notes de résolution dans l'onglet Informations sur la **résolution** et sélectionne **Proposer une solution**, l'état du ticket passe de **En attente d'infos** à **Résolu**. Les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** sont obligatoires pour qu'un agent propose une solution au ticket. Dans cet état, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes : • **Mettre à jour** : mettre à jour le ticket • **Fermer le ticket** : fermez le ticket. Un ticket ne peut pas être fermé par un agent ou un gestionnaire d'agents lorsqu'il est dans cet état. Dans cet état, le membre peut effectuer l'une des actions suivantes : • **Accepter la solution** : acceptez la solution proposée par l'agent. L'état du ticket devient **Fermé** et une enquête s'affiche. • **Rejeter la solution** : rejetez la solution proposée par l'agent. L'état du ticket devient **Ouvert**. • **Supprimer** : supprimer le ticket.
	Fermé	Après avoir proposé une solution, l'agent attend la réponse du membre. • Si le membre clique sur **Accepter la solution**, l'état du ticket passe de **Résolu** à **Fermé**. • Si le membre clique sur **Refuser la solution**, l'état passe de **Résolu** à **Ouvert**, et l'agent doit proposer une autre solution. La fermeture d'un ticket en tant qu'agent ou gestionnaire d'agents nécessite l'ajout de commentaires dans le champ Notes de **résolution** . Cela n'est pas nécessaire lorsqu'un client ferme un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes et statut des tickets de demande de service public (suite)

Étape du ticket	État du ticket	Description
		Un ticket ne peut pas être mis à jour une fois fermé.
	Annulé	La demande de service public est annulée.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un ticket de demande de service public lorsque son état est défini sur **Fermé, Terminé** ou **Annulé**.

Utilisation de l'option Espace de travail configurable de CSM pour Services digitaux pour le secteur public

Configurez CSM Configurable Workspace pour vos agents et développez l'interface utilisateur de Workspace afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

Les agents de service pour gouvernement peuvent effectuer la plupart des tâches dans Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations sur la configuration de , reportez-vous à la Espace de travail configurable de CSMsection Configurer le Espace de travail configurable de CSM pour Services digitaux pour le secteur public.

Les tableaux ci-dessous décrivent certaines des tâches de base que les agents peuvent effectuer dans Espace de travail configurable de CSM.

Tâches d'agent

Tâche	Description	Détails
Utiliser les playbooks	Utilisez les instructions étape par étape fournies par les playbooks pour effectuer les tâches et résoudre les tickets.	Utilisation de Playbooks
Créer un type de ticket spécifique	Créez un ticket pour un type spécifique de demande de membre.	Création et résolution de tâches de ticket
Utiliser les connaissances pour participer à la résolution des tickets	Recherchez des articles de la base de connaissances et joignez-les aux tickets ou aux articles ouverts dans les sous-onglets pour faciliter la lecture. Signalez une lacune en connaissances si vous ne trouvez pas les articles appropriés et, si l'autorisation est activée, créez des articles directement à partir des tickets.	Rechercher des articles de la base de connaissances Ouvrir un article de la base de connaissances Remonter un problème de KB Créer un article de la base de connaissances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description	Détails
Utiliser les modèles de réponses	Répondez rapidement aux clients à l'aide de différents types d'informations prédéfinies.	Utiliser des modèles de réponses dans Playbook de demande de service

Créer et résoudre des tâches de ticket en tant qu'agent de service gouvernemental dans Espace de travail configurable de CSM

Les tâches de ticket de demande de service sont Services digitaux pour le secteur public automatiquement créées et affectées aux agents à mesure que chaque ticket de demande de service progresse dans son cycle de vie. Les agents du service pour gouvernement peuvent afficher et effectuer ces tâches de ticket (ou même créer leurs propres tâches) dans le Espace de travail configurable de CSM.

Afficher les tâches de ticket de demande de service existantes dans Espace de travail configurable de CSM

Affichez une liste des tâches de ticket associées à un ticket de demande de service, que la tâche de ticket ait été créée automatiquement ou manuellement, dans le Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Dans le menu Listes de la Espace de travail configurable de CSM barre latérale, accédez à **Demandes de service** > **Tout**.
2. Ouvrez le ticket de demande de service en sélectionnant le numéro de ticket.
3. Dans l'en-tête de la liste connexe, ouvrez la liste connexe Tâches en sélectionnant **Tâches de ticket**. Toutes les tâches associées à ce ticket de demande de service s'affichent.

Que faire ensuite

Pour afficher la liste de toutes les tâches de ticket de demande de service qui ont été affectées à un agent de votre agence, accédez à **Listes** > **Tâches du ticket de service pour gouvernement** > **Tout**.

Créer une tâche de ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM

Créez manuellement des tâches de ticket à partir des informations que vous avez recueillies à partir d'un ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent crée une tâche de ticket de demande de service, le système utilise les informations du ticket de demande de service pour remplir automatiquement les champs du formulaire de tâche de ticket. Les agents peuvent utiliser les informations saisies

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatiquement, ainsi que les données collectées auprès de l'utilisateur final, pour créer des tâches de ticket de demande de service. Une fois que l'agent a créé et enregistré une tâche de ticket, elle apparaît dans la liste connexe Tâches de ticket sur le formulaire de ticket de demande de service.

Procédure

1. Ouvrez le ticket.
2. Dans la liste connexe Tâches de ticket, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez le formulaire Tâche de ticket de demande de service.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résoudre une tâche de ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM

Résoudre un ticket de demande de service dans Espace de travail configurable de CSM. Une fois que toutes les informations ont été ajoutées aux commentaires ou aux notes de travail d'une tâche de ticket de demande de service, vous pouvez marquer la tâche de ticket comme résolue.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Procédure

1. Accédez au menu Listes dans la Espace de travail configurable de CSM barre latérale.
2. Dans le menu Listes dans Espace de travail configurable de CSM, accédez à **Demandes de service** > **Tout**.
3. Ouvrez le ticket de demande de service en sélectionnant le numéro de ticket.
4. Dans la liste connexe Tâches, sélectionnez le numéro de tâche.
5. Ajoutez des notes de travail ou des commentaires supplémentaires.
   La tâche de ticket ne peut pas être résolue sans ajouter des notes de travail ou des commentaires.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Fermer**.

Créer un enregistrement professionnel dans Espace de travail configurable de CSM

Si vous êtes un agent de service gouvernemental, créez un enregistrement Espace de travail configurable de CSM professionnel directement à partir d'une demande de service, d'une interaction ou d'un ticket lorsqu'un incident est signalé par un membre, une entreprise ou un contact professionnel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_agent, sn_gsm.relationship_agent ou sn_gsm.service_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à et Espace de travail configurable de CSM sélectionnez **Interactions** > **Tout**.
2. Sélectionnez le numéro d'interaction pour ouvrir un enregistrement d'interaction existant ou sélectionnez la nouvelle New pour créer une interaction.
3. Sélectionnez le type d'interaction et affectez-le à un utilisateur.
4. **Facultatif :** Saisissez une brève description de l'interaction.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Créer un business** et renseignez les champs.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire de profil d'entreprise.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le business est maintenant lié à l'interaction et un nouvel onglet s'ouvre avec les détails du business.

Utiliser le Business Location Service Portal dans Services digitaux pour le secteur public

Vous pouvez utiliser le Business (Agency) Location Service Portal (BLSP), disponible avec l'application, comme guichet unique pour gérer les emplacements d'agences Services digitaux pour le secteur public internes et externes.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor ou administrateur, vous pouvez utiliser la page Portail de services d'emplacement business (agence) pour :

- Obtenez une vue à 360° de l'emplacement d'une agence.
- Ajouter et gérer des membres de l'agence.
- Soumettez des tickets contre les emplacements des agences ou les services publics d'une organisation de service.
- Accéder aux articles Base de connaissances et communiquer avec la communauté.

Depuis le Service Portal Business Location, vous pouvez accéder aux fonctionnalités suivantes et les utiliser :

Service Portal Business Location

Composant de l'interface utilisateur	Description
Assistance	Cliquez sur **Assistance** pour créer un ticket client.
Connaissances	Cliquer sur **Base de connaissances** dans l'en-tête vous redirige vers la page kb_home. Vous pouvez rechercher dans la Base de connaissances ou afficher une liste des articles de la Base de connaissances les mieux notés ou les plus consultés.
Tickets	Afficher la liste des tickets.
Vos informations	Accédez aux emplacements de l'agence, aux services reçus et aux éléments de base d'installation.
Menu de profil	Cliquez sur votre photo de profil pour afficher votre profil ou pour vous déconnecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service Portal Business Location (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
Rechercher	Vous permet de rechercher des articles et des demandes d'assistance. Entrez un terme de recherche et cliquez sur **Rechercher** pour afficher les résultats de recherche.
Parcourir les services	Cliquez sur **Parcourir les services** pour signaler un problème ou demander un service. Utilisez le service pour enregistrer un membre dans un emplacement d'agence externe.
Afficher des articles	Explorez la base de connaissances pour obtenir les informations.
Demander à la communauté	Fournit un accès à la page d'accueil de Community. La Community vous permet de poser des questions et d'obtenir des réponses, de communiquer avec des personnes qui partagent une expertise similaire, de prendre part à des forums et de participer à des discussions.
Emplacements des agences	Obtenez la vue à 360º de l'emplacement de l'agence. Utilisez la fonctionnalité pour : • Ajoutez un membre à un emplacement d'agence. • Signaler des tickets au nom d'un emplacement d'agence. • Signaler les tickets relatifs aux services reçus d'un emplacement d'agence spécifique. • Signaler les tickets relatifs aux services publics proposés dans un emplacement d'agence particulier.
Articles proposés	Affichez le contenu proposé dans la communauté.
Articles les plus consultés	Affichez une liste des articles les plus consultés.

Selon la configuration définie par votre administrateur, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir du portail de services d'emplacement d'agence :

- Inscrire et affecter des membres du personnel à un emplacement d'agence
- Signaler des tickets au nom d'un emplacement d'agence
- Signaler des tickets pour des services reçus d'un emplacement d'agence spécifique
- Signaler des tickets concernant des services publics proposés dans un emplacement d'agence particulier
- Accéder aux articles de la base de connaissances et aux questions fréquemment posées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser Agent virtuel for Services digitaux pour le secteur public

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser Agent virtuel pour créer des conversations de chatbot adaptées aux cas d'utilisation du secteur public.

Avec Agent virtuel for Services digitaux pour le secteur public, disponible par abonnement, vous pouvez créer des rubriques de conversation qui aident vos électeurs à effectuer des tâches en libre-service. Par exemple, vous pouvez créer Agent virtuel des rubriques qui permettent aux membres de soumettre des tickets de service pour gouvernement ou de les aider à trouver des informations pertinentes sur les réglementations ou les avantages gouvernementaux.

En tant qu'administrateurs ou auteurs de rubriques, vous pouvez créer vos propres rubriques de conversation personnalisées pour le secteur public. Vous pouvez également utiliser des conversations prédéfinies disponibles avec le module d'extension Plateforme et Service client Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) et les modifier pour les cas d'utilisation Agent virtuel du secteur public.

Lorsque vous créez ou modifiez des rubriques, vous pouvez également utiliser des composants prédéfinis appelés *blocs de rubriques*. Ces blocs sont des flux secondaires qui exécutent des éléments conversationnels ou des tâches courantes dans une conversation, telles que l'ajout ou la récupération d'enregistrements. Des blocs de rubriques prédéfinis sont inclus dans la plateforme et Service client les Agent virtuel conversations. Les blocs de rubriques permettent aux auteurs de rubriques d'ajouter rapidement des fonctions standard aux Agent virtuel conversations, simplifiant ainsi la conception et la maintenance des conversations.

L'application Base des services digitaux pour le secteur public fournit plusieurs blocs de rubriques que vous pouvez utiliser dans les conversations du secteur public :

- Service rapide pour le membre : demande aux membres de sélectionner un type de service gouvernemental.
- Créer des membres supplémentaires pour le secteur public – Invite les membres à ajouter d'autres personnes qui ont un intérêt autorisé dans un problème ou un dossier.

Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques et leur utilisation dans Agent virtuel les conversations, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques .

Avant de créer des rubriques pour les Agent virtuel cas d'utilisation du secteur public

Avant de créer Agent virtuel des conversations, passez en revue les prérequis suivants et le processus de base pour utiliser des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis dans Concepteur d'agent virtuel.

- Activez le module d'extension Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour accéder aux conversations et aux blocs de rubriques prédéfinis Service client .
- Déterminer les cas d'utilisation du secteur public pour les rubriques à créer.
- Dans Concepteur d'agent virtuel :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prévisualisez (testez) des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis, tels que les blocs du secteur public, pour voir comment ils fonctionnent. Utilisez le filtre **Type** pour trier la liste des éléments, tels que les blocs de rubriques, dans la page Rubriques.
- Si vous souhaitez utiliser une rubrique ou un bloc de rubriques prédéfini, dupliquez-le et publiez-le .
- Ajoutez les copies appropriées des blocs de rubriques, tels que les blocs de rubriques pour le secteur public, à la rubrique d'origine (appel). Pour en savoir plus sur l'ajout de blocs de rubriques à une conversation, voir Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel ou à un bloc de rubriques

Remarque :
Vous pouvez utiliser les deux blocs de rubriques du secteur public dans une conversation.

Service d'invite pour le bloc de rubriques du membre

Utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation pour demander aux membres de sélectionner un service dans une liste de services gouvernementaux disponibles, par exemple des permis ou des licences. Activez le module d'extension Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

Exemple d'invite de services



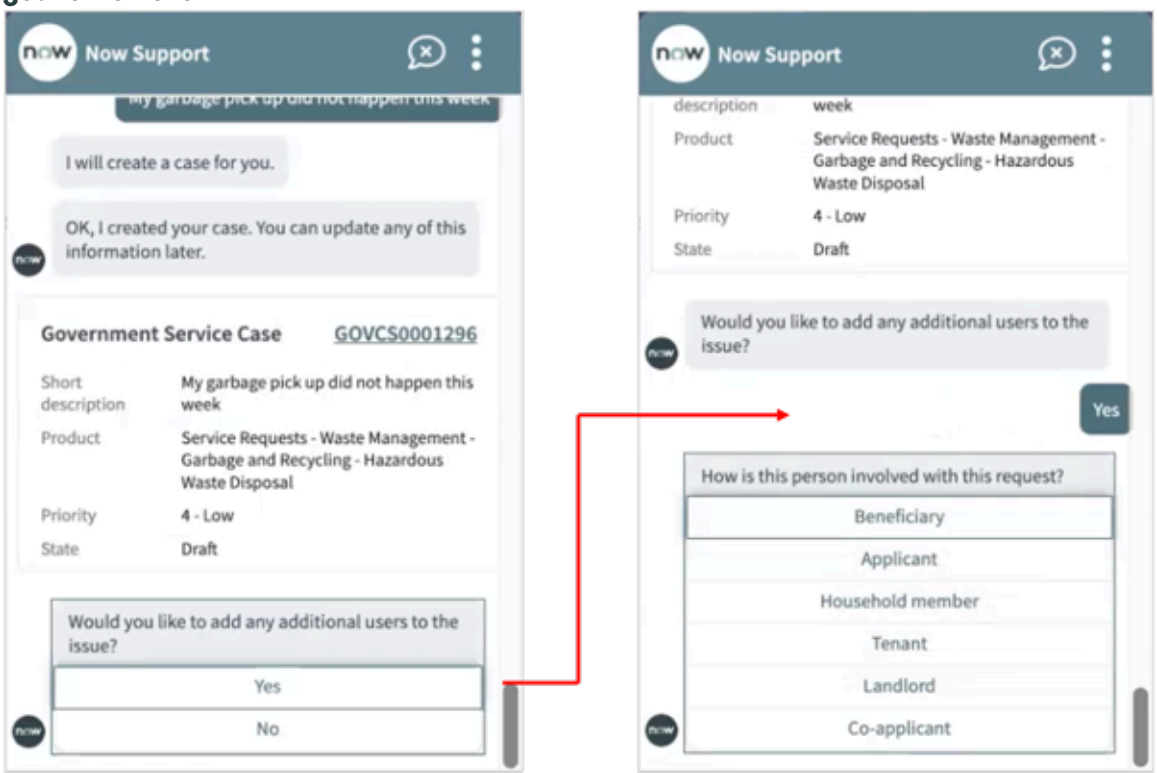
Créer un bloc de rubriques Membres supplémentaires pour le secteur public

Utilisez ce bloc de rubriques pour permettre à vos électeurs de spécifier d'autres personnes, telles que des membres de la famille ou d'autres personnes autorisées, qui peuvent consulter un ticket ou un problème. Activez le module d'extension Service clientèle Agent virtuel Conversations (com.sn_csm.virtualagent) pour utiliser ce bloc de rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples d'invites pour l'ajout de membres à un ticket de service pour gouvernement



Lorsque vous utilisez ce bloc de rubriques dans une conversation, vous spécifiez les paramètres d'entrée de la rubrique d'origine (appel) vers le bloc de rubriques.

Paramètres d'entrée Membres supplémentaires du secteur public

Paramètre	Description
case_id	sys_id de l'enregistrement de ticket du secteur public créé.
case_type	Extension du service de base pour le secteur public.

Agent mobile expérience pour Services digitaux pour le secteur public

Si vous êtes un agent gouvernemental, vous pouvez utiliser l'application Agent mobile sur votre équipement mobile pour créer, mettre à jour et surveiller l'état des demandes de service non urgentes dans l'application Services digitaux pour le secteur public . Vous pouvez également obtenir une vue d'ensemble de votre charge de travail, y compris vos nouveaux tickets et vos tickets actifs.

Utilisez le pour examiner les détails de Agent mobile votre ticket et terminer vos tâches de ticket. Avec un rôle d'agent du service gouvernemental, vous pouvez utiliser l'application pour effectuer les tâches suivantes :

- Obtenez une vue d'ensemble rapide de votre charge de travail.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail aux tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Passez en revue les détails de votre ticket, le flux d'activité et les informations connexes, telles que les accords sur les niveaux de service (SLA), les tâches de ticket et les tickets connexes.
- Modifiez les informations sur le ticket.
- Terminez les tâches de ticket.

La vidéo suivante présente certaines des options de l'application ServiceNow® Agent mobile . Présentation des applications mobiles ServiceNow.

Remarque :
Pour utiliser , les modules d'extension Agent mobilerequis doivent être activés par un administrateur. Si vous êtes administrateur, reportez-vous à la section Configurer Agent mobile pour Playbook de demande de service pour obtenir des informations sur la configuration du Agent mobilefichier . Pour obtenir des instructions sur la prise en main de l'application après la configuration de ces paramètres par un administrateur, reportez-vous à la section Get started with the Customer Service mobile application .

Page d'accueil Agent mobile

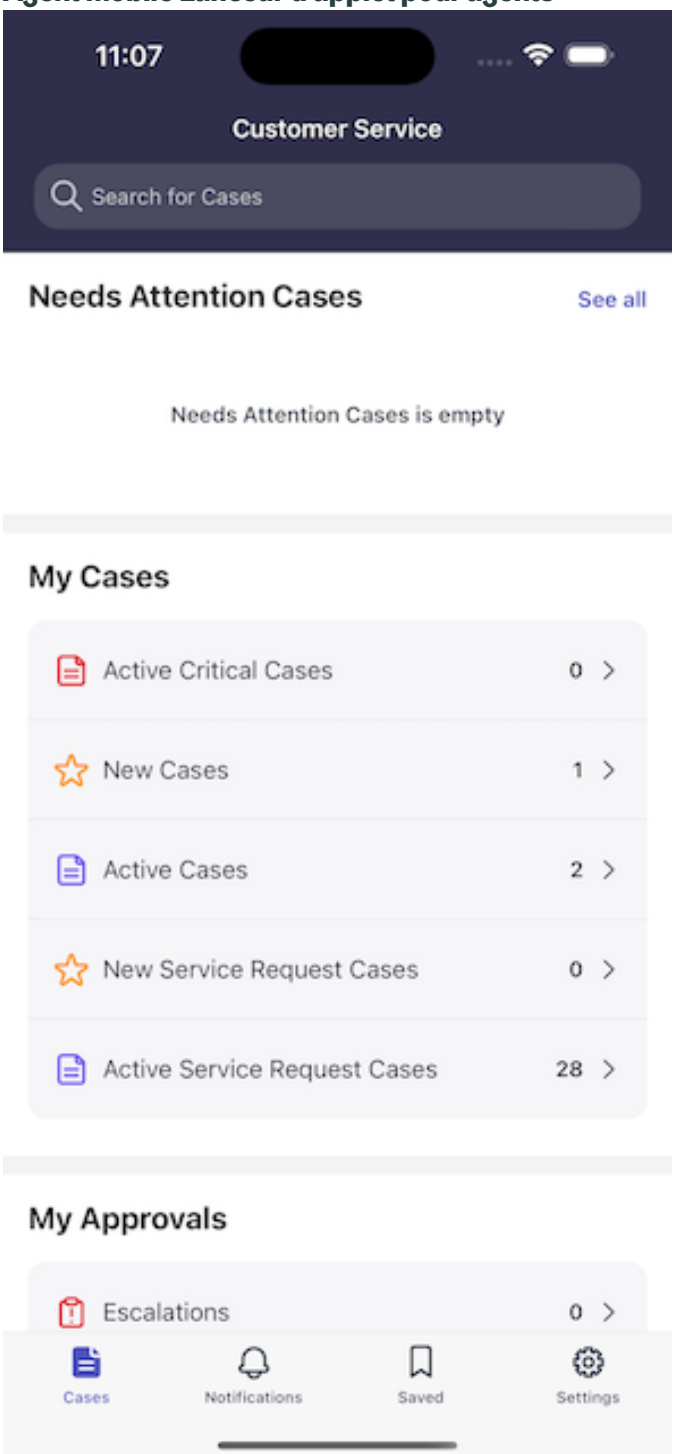
Lorsque vous ouvrez le Agent mobile et que vous vous connectez, un lanceur d'applets s'affiche avec toutes les applets configurées sur ce lanceur.

L'exemple suivant montre la page d'accueil du Agent mobile, qui affiche une vue d'ensemble des cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent mobile Lanceur d'applet pour agents



Le lanceur d'applets comprend toutes les applets dont vous avez besoin pour traiter ou résoudre les tickets de demande de service. Vous avez accès aux applets suivants :

Nouveaux tickets de demande de service	Tous les tickets de demande de service qui vous sont affectés dans l'état **Nouveau** .
Tickets de demande de service actifs	Tous les tickets de demande de service auxquels vous avez accès, mais qui n'ont pas été résolus ou annulés, y compris les tickets dont l'état est **Ouvert**, **En attente d'infos** et **Résolu** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets de demande de nouvelles informations	Tous les tickets de demande de service qui vous sont affectés dans l'état **Nouveau** .
Tickets de demande d'informations actives	Tous les tickets de demande d'informations auxquels vous avez accès, mais qui n'ont pas été résolus ou annulés, y compris les tickets à l'état **Ouvert**, **En attente d'informations** et **Résolu** .

Pour lancer un applet, sélectionnez-le dans l'application.

Applets et cartes

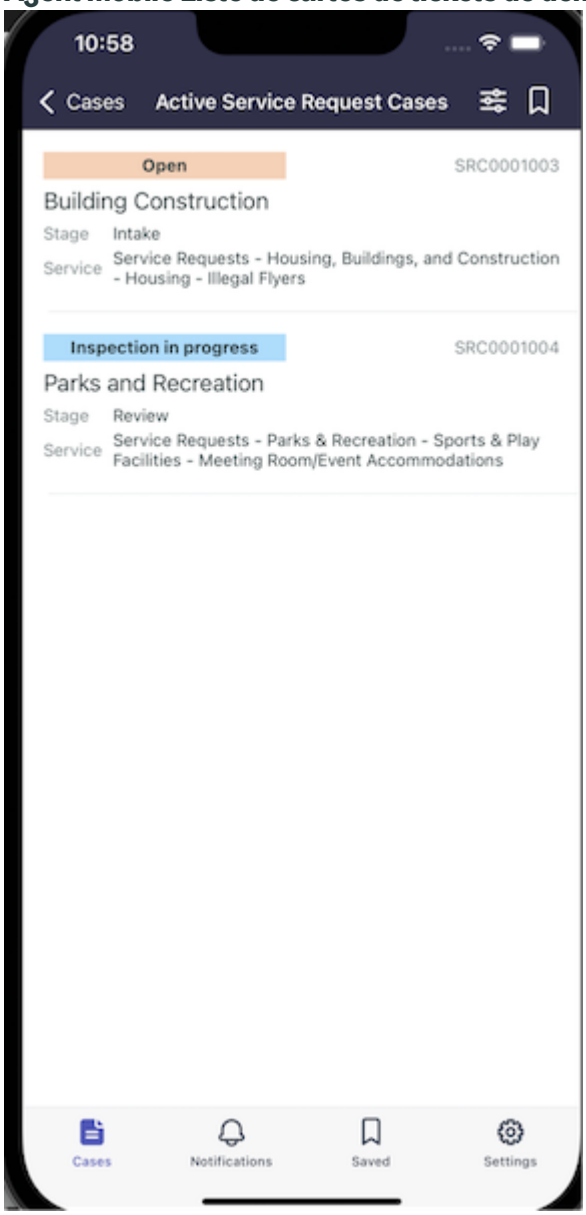
Chaque applet sur l'écran du lanceur d'applet affiche les enregistrements qui correspondent à la fonction d'applet. L'applet Demandes de service actives, par exemple, lorsqu'elle est appuyée, affiche une liste de tous les enregistrements de tickets de demande de service actifs.

L'exemple suivant montre une vue de carte de demande de service avec une liste de tous les enregistrements de tickets de demande de service actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent mobile Liste de cartes de tickets de demande de service



Les tickets de la liste sont affichés sous forme de cartes et l'état du ticket est affiché en haut de la carte. Pour plus d'informations sur les états des tickets, reportez-vous à .Cycle de vie d'un ticket de service public

Sélectionnez une carte pour afficher les détails de l'enregistrement du ticket. Par exemple, vous pouvez afficher l'activité du ticket, les listes connexes et les escalades de tickets, le cas échéant.

Vous pouvez affiner ou trier la liste de tickets à l'aide de l'icône de filtre (icône

Cartes de tickets de demande de service dans l'application Agent mobile

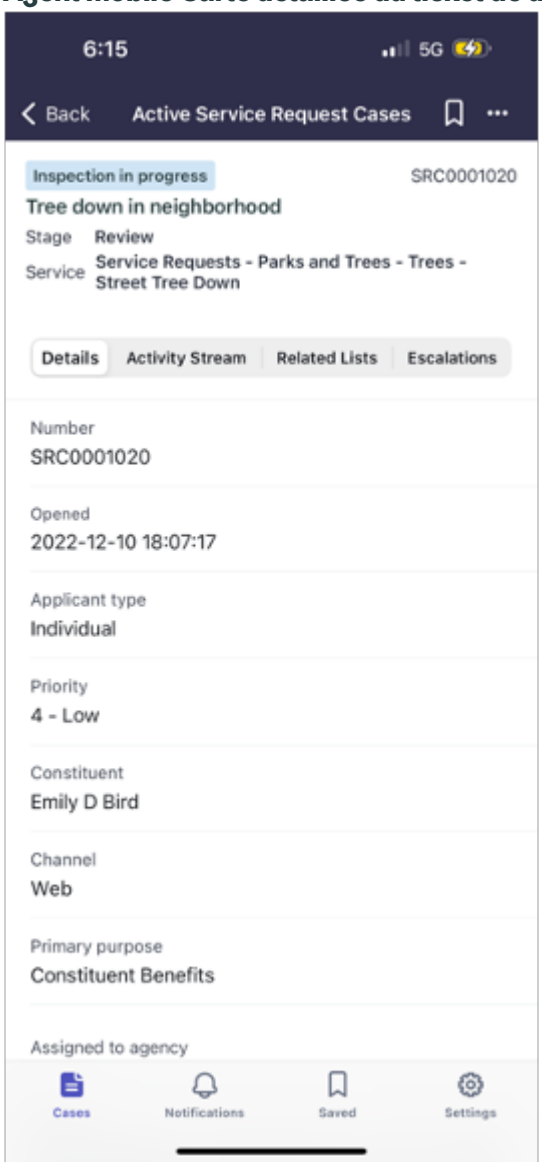
Les cartes de tickets de l'application Agent mobile affichent des informations similaires à celles que vous verriez si vous consultiez un ticket dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir la liste complète des champs de ticket de demande de service et leur description, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple suivant montre la vue par carte des détails du ticket. Dans cette vue, vous pouvez voir le numéro de ticket, la date d’ouverture du ticket, le type d’application, la priorité, le membre, le canal, l’objectif principal et l’agence affectée au ticket.

Agent mobile Carte détaillée du ticket de demande de service



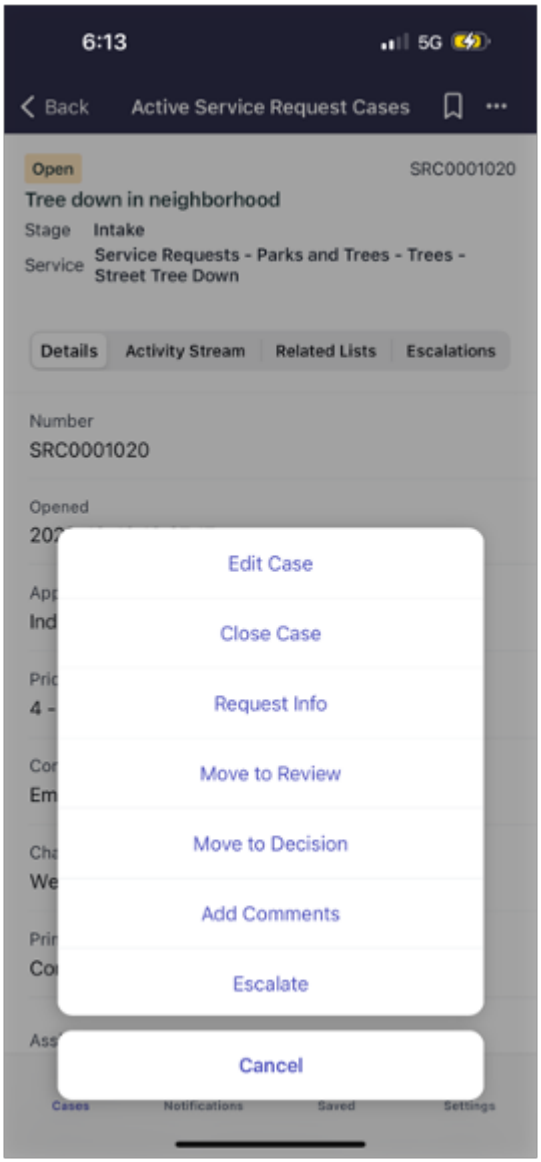
En tant qu’agent, vous pouvez effectuer plusieurs actions sur les tickets de demande de service dans l’application Agent mobile à partir des cartes de tickets. Dans la vue détaillée du ticket, vous pouvez sélectionner l’icône Actions supplémentaires (icône ···) pour afficher une liste d’actions, puis sélectionner le bouton Retour pour revenir à la liste d’enregistrements. Ces actions comprennent :

- Modification du ticket.
- Fermeture du ticket.
- Demander plus d’informations à l’électeur ou au contact.
- Déplacement du ticket en examen.
- Faire passer l’affaire directement à une décision.
- Ajout de commentaires.
- Escalade du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple suivant montre la liste des actions que vous pouvez effectuer pour un ticket de demande de service.



Pour en savoir plus sur les tâches d’agent dans l’application Agent mobile , reportez-vous à la section Utilisation de pour effectuer des tâches d’agent Agent mobile.

Cartes de ticket de demande d’informations dans Agent mobile

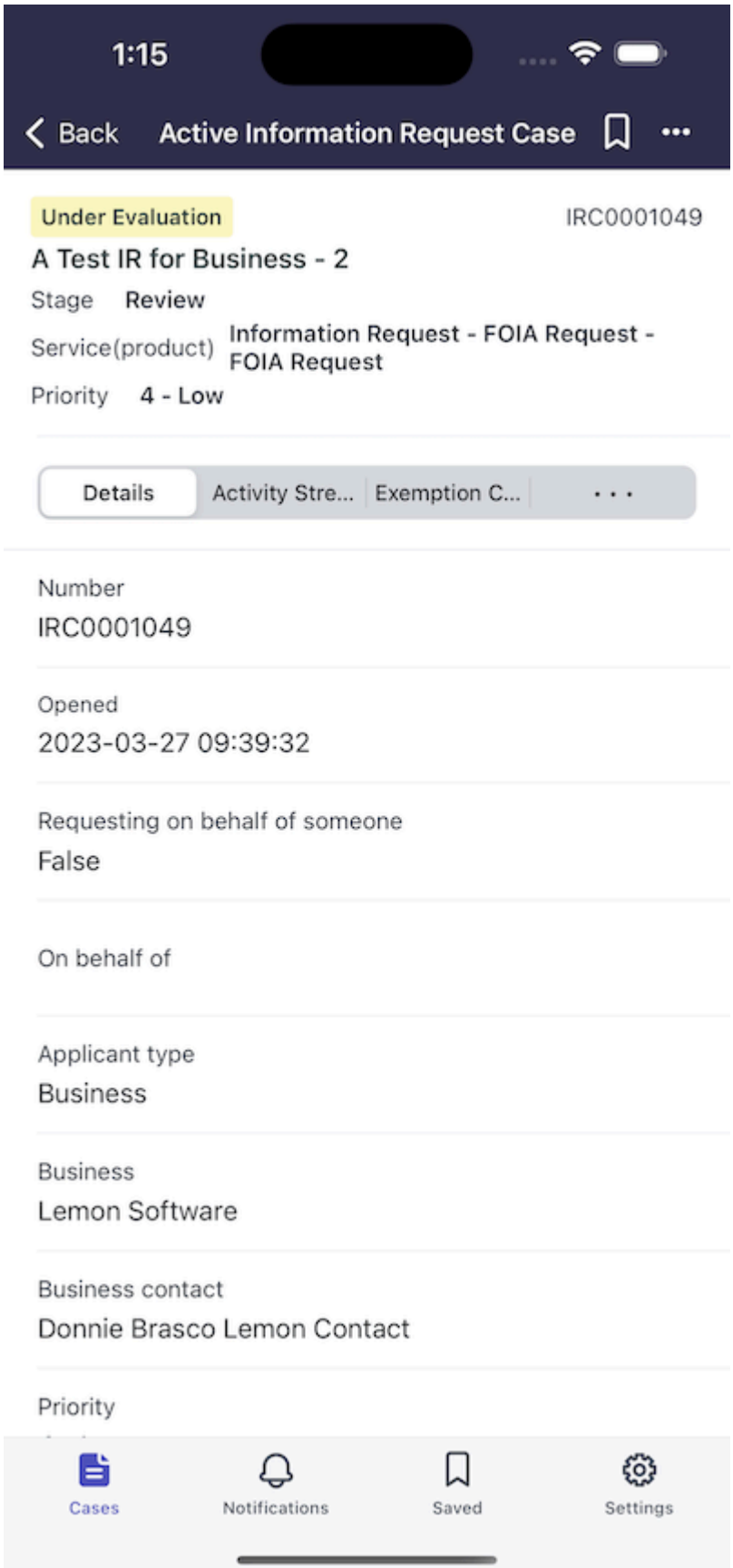
Les cartes de ticket dans affichent Agent mobile des informations similaires à celles que vous verriez si vous visualisiez un ticket dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour obtenir la liste complète des champs de ticket de demande d’informations et leur description, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande d’informations.

L’exemple suivant montre la vue par carte des détails du ticket. Dans cette vue, vous pouvez voir le numéro de ticket, la date d’ouverture du ticket, le type d’application, la priorité, le contact, le canal, l’objectif principal et l’agence affectée au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent mobile Carte de détails de ticket de demande d'informations



En tant qu'agent, vous pouvez effectuer plusieurs actions sur les tickets de demande d'informations Agent mobile dans les cartes de ticket. Dans la vue détaillée du ticket, vous

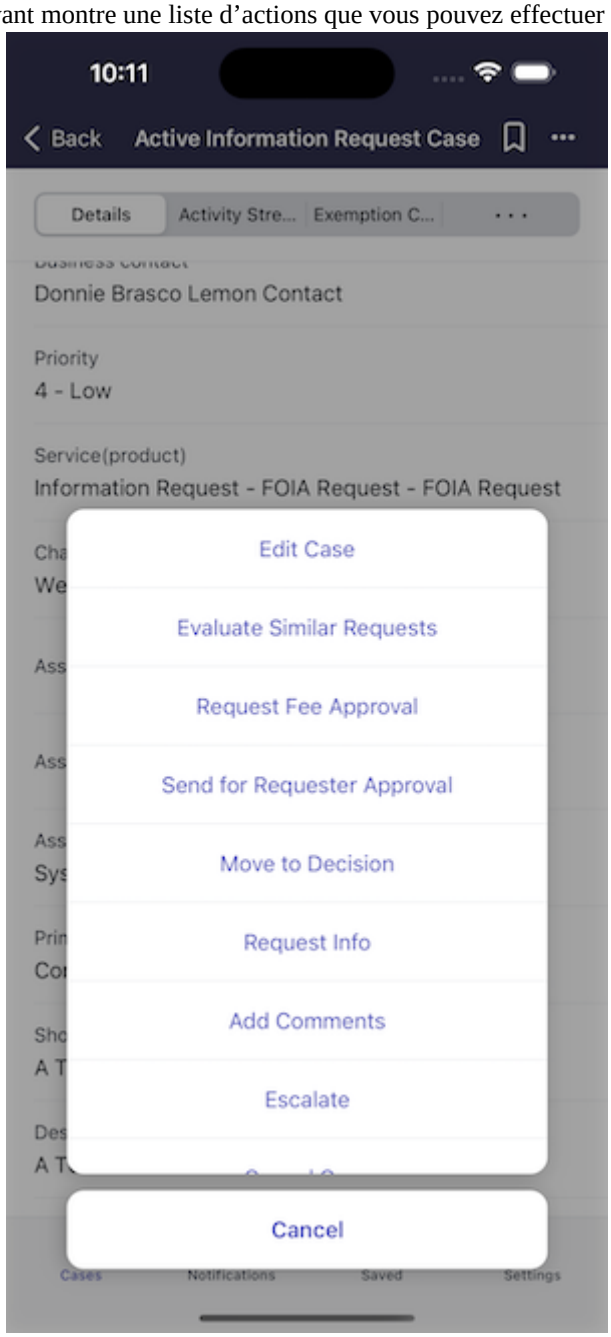
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez sélectionner l'icône Actions supplémentaires (icône) pour afficher une liste d'actions, puis sélectionner le bouton Retour pour revenir à la liste d'enregistrements. Ces actions comprennent :

- Modification du ticket.
- Fermeture du ticket.
- Demande de plus d'informations au demandeur.
- Demande d'approbations de frais.
- Évaluation des demandes d'informations similaires.
- Faire passer l'affaire directement à une décision.
- Ajout de commentaires.
- Escalade du ticket.

L'exemple suivant montre une liste d'actions que vous pouvez effectuer pour un ticket de demande d'informations.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les tâches d'agent dans le , reportez-vous Agent mobileUtilisation de pour effectuer des tâches d'agent Agent mobileà .

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants :



Affiche la page principale du ticket. Utilisez ce lanceur d'applet pour accéder à la fonctionnalité de gestion des tickets.

Enregistré 

Affiche les tickets ou listes de tickets enregistrés.



Gère les paramètres de l'application mobile.

Listes connexes dans le Agent mobile

Vous pouvez accéder aux listes connexes répertoriées dans la table suivante à partir des détails du ticket.

Listes connexes dans l'application Agent mobile

Liste connexe	Description
Commandes de travaux	Liste des commandes de travaux qui ont été créées pour ce ticket. Vous devez installer le module d'extension Gestion des services sur site (com.snc.work_management) pour afficher les commandes de travaux.
Tâches de tickets	Affiche une liste des tâches de ticket. Vous pouvez afficher les informations suivantes pour les tâches de ticket de cette liste : • État • Numéro • Objet • Affecté à • Priorité
SLA	Affiche une liste des accords sur les niveaux de service (SLA) pour un ticket. Les informations suivantes concernant les SLA sont incluses dans cette liste connexe : • Tâche • Étape du SLA • Définition du SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes dans l'application Agent mobile (suite)

Liste connexe	Description
	• Pourcentage écoulé réel • Temps écoulé réel
Tâches bloquées	Liste des tâches de blocage qui ont été créées pour ce ticket. Une tâche de blocage vous empêche de progresser vers la résolution d'un ticket.
Parties connexes	Liste des parties connexes, telles que les contacts ou les membres qui ont été ajoutés au ticket.
Tickets connexes	Affiche une liste des tickets connexes pour un ticket. Vous pouvez afficher les informations suivantes pour les tickets connexes inclus dans cette liste : • Numéro du ticket • État • Description brève • Contact Sélectionnez un ticket connexe ou enfant pour afficher les détails supplémentaires sur le formulaire Ticket.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints en tant que solution proposée au ticket.
Documents	Liste des documents joints pour le ticket.

Utilisation de pour effectuer des tâches d'agent Agent mobile

Si vous êtes un agent de service gouvernemental, vous pouvez gérer vos tickets et recevoir des mises à jour en temps réel sur votre équipement mobile avec le Agent mobile.

Avec le Agent mobile, vous pouvez effectuer des actions et des approbations de routine à partir de votre équipement mobile à tout moment et en tout lieu. Le tableau suivant décrit les tâches que vous pouvez effectuer avec le Agent mobile

Que vous triiez un ticket de demande de service ou que vous répondiez à une demande d'informations.

Tâches de l'agent du service pour gouvernement

Tâche d'agent	Étapes
Afficher un ticket	Affichez les détails d'un ticket et déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre des mesures. 1. Dans la barre de navigation inférieure, sélectionnez **Tickets**. 2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket ou sélectionnez **Actif** pour afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent du service pour gouvernement (suite)

Tâche d'agent	Étapes
	une liste des tickets de demande de service actifs. 3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails. 4. Déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre d'autres mesures. Si tel est le cas, effectuez l'une des tâches de cette table. Pour en savoir plus sur l'affichage d'un ticket dans , reportez-vous à la Agent mobilesection Suivre les demandes de service gouvernemental avec l'application ServiceNow Agent mobile.
Modifier un ticket	1. Dans la liste Demandes de service, ouvrez un ticket. 2. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône ··· et sélectionnez **Modifier le ticket**. Pour en savoir plus sur les champs de ticket, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande de service.
Ajouter des commentaires à un ticket	1. Dans la liste Demandes de service, ouvrez un ticket. 2. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (···) et sélectionnez **Ajouter des commentaires**. 3. Dans les champs**Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** , ajoutez vos notes de travail ou commentaires sur le ticket. Vous pouvez également ajouter des commentaires via la liste connexe du flux d'activité. Pour plus d'informations, consultez L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile.
Proposer une solution pour un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions ···) et sélectionnez **Proposer une solution**. 2. Dans les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** , ajoutez le code et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent du service pour gouvernement (suite)

Tâche d'agent	Étapes
	notes que vous proposez comme solution pour résoudre le ticket, puis sélectionnez **Soumettre**.
Demander plus d'informations	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Demander des informations**. 2. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , ajoutez d'autres commentaires sur la demande.
Escalader un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône et sélectionnez **Escalader**. 2. Dans la boîte de dialogue **Escalades** , renseignez les détails de l'escalade.
Afficher les escalades	1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet **Escalades** . 2. Consultez la liste des escalades pour ce ticket, le cas échéant.
Fermer un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions) et sélectionnez **Fermer le ticket**. 2. Dans les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** , saisissez le code et vos notes sur la façon dont le ticket a été résolu.

Tâches de l'agent de demande d'informations

Tâche d'agent	Étapes
Afficher un ticket	Affichez les détails d'un ticket et déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre des mesures. 1. Dans la barre de navigation inférieure, sélectionnez **Tickets**. 2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un ticket ou sélectionnez **Actif** pour afficher une liste des tickets de demande de service actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
	3. Sélectionnez un ticket pour en afficher les détails. **4.** Déterminez si vous devez apporter des changements ou prendre d'autres mesures. Si tel est le cas, effectuez l'une des tâches de cette table. Pour en savoir plus sur l'affichage d'un ticket dans , reportez-vous à la Agent mobilesection Suivre les demandes d'informations avec le Agent mobile.
Modifier un ticket	**1.** À partir de la liste Demandes d'informations, ouvrez un ticket. **2.** Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône et sélectionnez **Modifier le ticket**. Pour en savoir plus sur les champs de ticket, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande d'informations.
Ajouter des commentaires à un ticket	**1.** À partir de la liste Demandes d'informations, ouvrez un ticket. **2.** Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Ajouter des commentaires**. **3.** Dans les champs **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** , ajoutez vos notes de travail ou commentaires sur le ticket. Vous pouvez également ajouter des commentaires via la liste connexe du flux d'activité. Pour plus d'informations, consultez L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile.
Proposer une solution pour un ticket	**1.** Appuyez sur l'icône Actions) et sélectionnez **Proposer une solution**. **2.** Dans les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** , ajoutez le code et les notes que vous proposez comme solution pour résoudre le ticket, puis sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
Demander plus d'informations	**1.** Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Demander des informations**. **2.** Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , ajoutez d'autres commentaires sur la demande.
Escalader un ticket	**1.** Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône et sélectionnez **Escalader**. **2.** Dans la boîte de dialogue **Escalades** , renseignez les détails de l'escalade.
Afficher les escalades	**1.** Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet **Escalades** . **2.** Consultez la liste des escalades pour ce ticket, le cas échéant.
Évaluer les demandes similaires	**1.** Appuyez sur l'icône Actions) et sélectionnez **Évaluer les demandes similaires**. **2.** Dans la boîte de dialogue **Escalades** , renseignez les détails de l'escalade.
Envoyer pour approbation du demandeur	**1.** Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône et sélectionnez **Envoyer pour approbation du demandeur**. **2.** Dans la boîte de dialogue **Envoyer pour approbation du demandeur** , renseignez les détails de l'escalade.
Demander l'approbation des frais	**1.** Appuyez sur l'icône Actions) et sélectionnez **Demander l'approbation des frais**. **2.** Dans la boîte de dialogue **Escalades** , renseignez les détails de l'escalade.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de l'agent de demande d'informations (suite)

Tâche d'agent	Étapes
Afficher la liste de vérification des exemptions	1. Dans le lanceur d'applet, sélectionnez l'applet **Liste de vérification des exceptions** . 2. Passez en revue la liste des exemptions en vertu de la loi sur la liberté de l'information (FOIA) ou de la loi sur les documents publics, et sélectionnez une ou plusieurs exemptions, le cas échéant.
Fermer un ticket	1. Appuyez sur l'icône Actions) et sélectionnez **Fermer le ticket**. 2. Dans les champs **Code de résolution** et **Notes de résolution** , saisissez le code et vos notes sur la façon dont le ticket a été résolu.
Annuler un ticket	Appuyez sur l'icône Actions supplémentaires (icône et sélectionnez **Annuler le ticket**.

L'utilisation du flux d'activité dans le Agent mobile

Si vous êtes un agent de service gouvernemental, vous pouvez accéder au flux d'activité à partir de la carte de ticket dans le Agent mobile. Vous pouvez également communiquer avec les demandeurs et prendre des notes internes sur le travail sur un enregistrement, ce qui vous permet de relayer et de suivre les informations plus efficacement.

Utilisation du flux d'activité

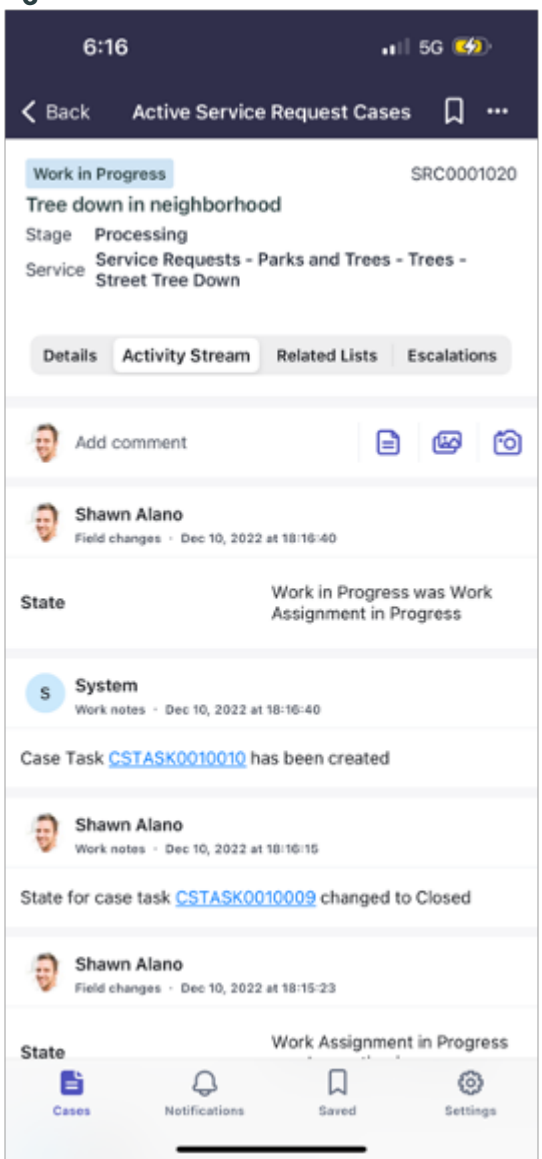
En tant qu'agent, vous pouvez utiliser le flux d'activité pour communiquer avec les membres et suivre les informations d'un enregistrement. Vous pouvez accéder au flux d'activité en sélectionnant la liste connexe du flux d'activité.

L'exemple suivant montre la vue des informations sur l'activité pour un enregistrement dans le Agent mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent mobile Flux d'activité



Tâches d'agent dans le flux d'activité mobile

Le tableau suivant répertorie les tâches que vous pouvez effectuer dans le flux d'activité du Agent mobile.

Tâches d'agent

Tâche	Description
Afficher les commentaires, les pièces jointes ou les tâches de ticket pour le ticket	Faites défiler la section Flux d'activité pour afficher tous les commentaires, pièces jointes et tâches de ticket associés au ticket de demande de service ou d'informations.
Ajouter des commentaires ou des notes de travail	**1.** Sélectionnez **Ajouter un commentaire**. **2.** Dans la section Composer, ajoutez les informations au champ de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'agent (suite)

Tâche	Description
	3. (Facultatif) Cochez la case pour rendre le commentaire ou la note de travail publiquement visible. **4.** Sélectionnez **Publier**. La publication est ajoutée à la section Activité. Les notes de travail internes sont privées et ne sont visibles que par d'autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.
Ajouter des photos ou des pièces jointes	• Sélectionnez l'icône de document (icône pour joindre un document au ticket. • Sélectionnez icône pour prendre une photo à joindre à l'étui. • Sélectionnez l'icône Galerie (icône) pour joindre une photo existante au ticket.

Suivre les demandes de service gouvernemental avec l'application ServiceNow Agent mobile

Suivez et affichez les détails de toutes les demandes de service qui vous sont affectées à l'aide de l'application ServiceNow Agent mobile .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket dans l'application Agent mobile , un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Les détails du ticket, y compris le numéro, la priorité et l'état du ticket.
- Un enregistrement de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent du service gouvernemental.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter une solution.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez l'application ServiceNow Agent mobile .

2. Sous **Mes tickets**, sélectionnez l'une des appletsdans la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d'applets de demande de service

Applet	Description
Nouveaux tickets de demande de service	Tous les tickets de demande de service auxquels l'agent a accès dans l'état **Nouveau** .
Tickets de demande de service actifs	Tous les tickets de demande de service auxquels l'agent a accès et qui n'ont pas encore été résolus ou annulés. Ces tickets peuvent être **ouverts**, **en attente d'informations** ou **résolus**.

3. Sélectionnez le ticket de demande de service pour lequel vous souhaitez afficher plus de détails.
   Pour obtenir une description détaillée des champs du ticket de demande de service, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande de service.

Suivre les demandes d'informations avec le Agent mobile

Suivez et affichez les détails de toutes les demandes d'informations qui vous sont affectées à l'aide de votre Agent mobile équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_gsm.agency_manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_gsm.constituent_agent, sn_gsm.business_agent, sn_gsm.agency_constituent_agent ou sn_gsm.agency_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un ticket dans l'application Agent mobile , un formulaire s'ouvre avec les sections suivantes :

- Les détails du ticket, y compris le numéro, la priorité et l'état du ticket.
- Un enregistrement de l'interaction entre l'utilisateur et l'agent du ticket de demande d'informations.
- Action qui doit être effectuée de la part de l'utilisateur, comme accepter ou rejeter un résultat de ticket.
- Tous les fichiers joints.

Procédure

1. Ouvrez le fichier ServiceNow Agent mobile.
2. Sous **Mes tickets**, sélectionnez l'une des applets dans la table suivante.

Liste d'applets de demande d'informations

Applet	Description
Tickets de demande de nouvelles informations	Tous les tickets de demande d'informations auxquels l'agent a accès dans le **nouvel** état.
Tickets de demande d'informations actives	Tous les tickets de demande d'informations auxquels l'agent a accès et qui ne sont pas résolus ou annulés. Ces tickets peuvent être **ouverts**, **en attente d'informations** ou **résolus** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez le ticket de demande d'informations pour lequel vous souhaitez afficher plus de détails. Pour obtenir une description détaillée des champs du ticket de demande d'informations, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de demande d'informations.

Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Si vous disposez du rôle d'agent, vous pouvez résumer les détails du ticket et générer les notes de résolution du ticket avec l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

Résumez les détails du ticket pour vous aider à comprendre plus rapidement le contexte du ticket. Ces résumés sont utiles pour les tickets longs ou complexes qui incluent plusieurs conversations entre agents et membres.

Générez les notes de résolution de ticket pour accélérer la conclusion des tickets. Lorsque vous êtes prêt à proposer une solution à un membre ou à relayer une décision concernant son application, cette fonctionnalité peut générer des notes de résolution et les ajouter au formulaire de ticket. Les notes de résolution fournissent également le contexte de la résolution du ticket aux autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes ou des tickets similaires.

Générez un résumé de l'historique de la messagerie instantanée de l'Agent virtuel et de la conversation entre un agent actif et un client à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

Synthétisez et résumez les informations provenant de plusieurs bases de connaissances pour fournir des réponses pertinentes dans un format conversationnel à l'aide du module d'extension Recherche IA Now Assist pour l'espace de travail CSM. Cette compétence fournit des réponses exploitables générées ou sélectionnées par l'IA à une recherche dans l'espace de travail CSM et peut remplacer une liste des résultats possibles par un résultat conversationnel à un seul tour.

Compétences

L'application Now Assist pour PSDS inclut les compétences d'IA générative qui peuvent permettre à vos agents de comprendre le contexte du ticket afin de proposer des résolutions au membre ou d'approuver une demande plus rapidement.

Synthèse du ticket

Fournit à un agent un résumé d'un ticket de service public, y compris le problème et les mesures prises. Un agent peut générer un résumé d'un ticket pour comprendre le contexte du ticket, actualiser le résumé afin qu'il inclue les dernières mises à jour du ticket et publier le résumé dans les notes de travail du ticket.

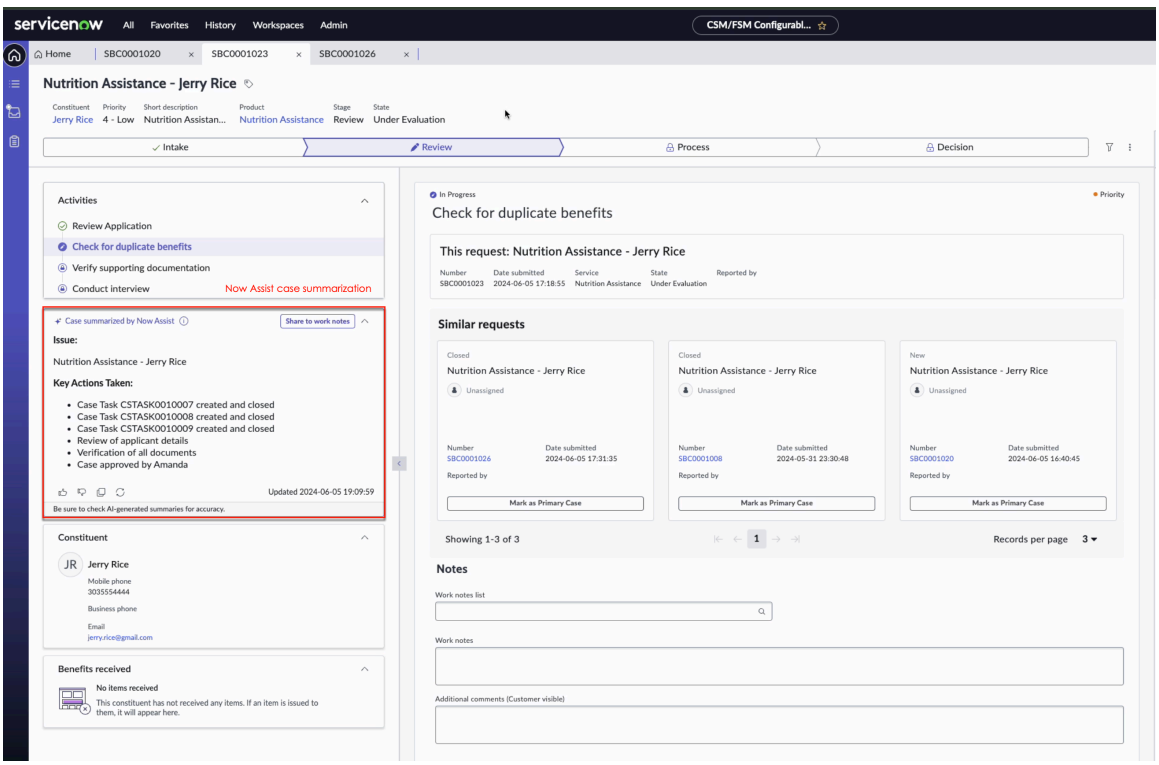
La compétence de synthèse de ticket génère un résumé de ticket et l'affiche au-dessus du flux d'activité. Le résumé comprend les informations que l'agent saisit dans les champs d'enregistrement de ticket suivants :

- Description brève
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- E-mail
- Accord sur les niveaux de service (SLA)



Synthèse de la messagerie instantanée

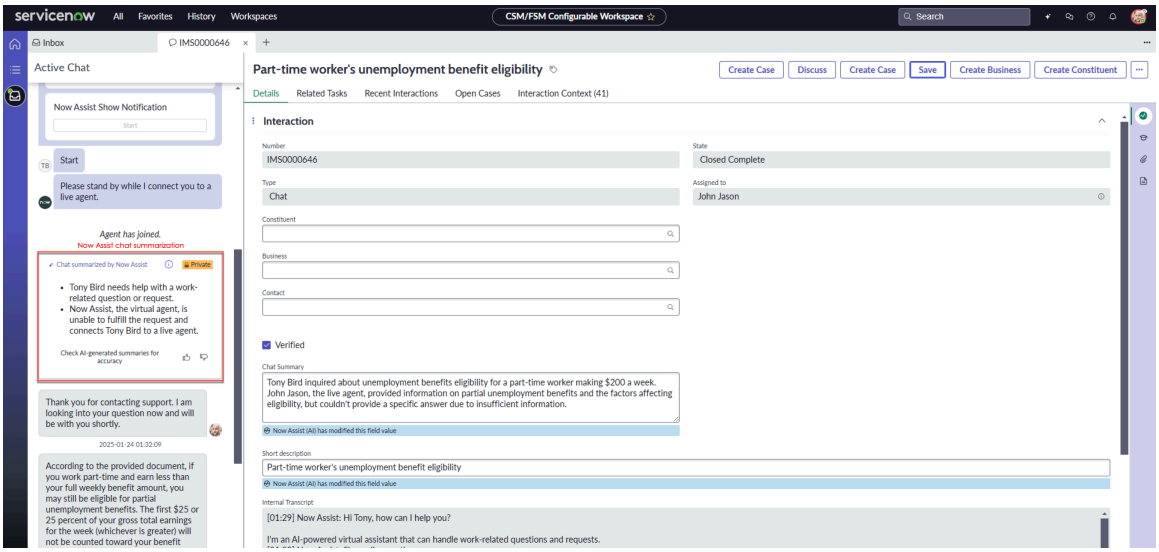
Fournit à un agent un résumé de l'historique de messagerie instantanée d'un client, de l'historique de messagerie instantanée Agent virtuel de l'agent actif et de l'historique des interactions. Les agents peuvent afficher ou créer les résumés suivants :

- Agent virtuel Résumé du transfert de messagerie instantanée : résume la conversation lorsqu'une Agent virtuel conversation est transférée à un agent actif et affiche le résumé dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Un agent peut afficher un résumé des actions effectuées par un client avant d'entrer en contact avec un agent actif.
- Résumé du transfert d'agent actif à agent actif : résume la conversation lorsqu'un agent actif transfère une conversation à un autre agent actif et affiche le résumé dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Un agent peut afficher un résumé des actions effectuées par un client avant de passer le relais à un autre agent actif.
- Résumé de l'action rapide : fournit un résumé lorsqu'un agent utilise l'action rapide /résumer dans la fenêtre de messagerie instantanée active.
- Résumé de la fin de la messagerie instantanée : renseigne les champs Résumé de la **messagerie** instantanée et **Description brève** de l'enregistrement d'interaction lorsqu'un agent actif conclut une conversation de messagerie instantanée avec un client.

Remarque :
Si un résumé de la messagerie instantanée n'est pas disponible pour l'interaction, le champ Résumé de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Génération de notes de résolution

Peut permettre à un agent de générer les notes de résolution d'un ticket, de proposer la résolution au membre ou au candidat et d'ajouter les informations à l'enregistrement du ticket.

La compétence de génération de notes de résolution affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour sélectionner un code de résolution et examiner le texte des notes de résolution avant de proposer une résolution à un membre ou de transmettre une décision à un demandeur.

Remarque :
La compétence de génération de notes de résolution nécessite un minimum de 200 mots dans l'enregistrement du ticket pour générer les notes de résolution. Si les notes de résolution ne peuvent pas être générées, le système affiche un message sous le champ Notes de **résolution** .

Information associée

Now Assist

Installer et configurer Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Utiliser Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Générez un résumé de l'historique de la messagerie instantanée de l'Agent virtuel et de la conversation entre un agent actif et un client à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent utiliser la synthèse de messagerie instantanée, alimentée par Now LLM, pour obtenir une compréhension contextuelle des problèmes de support tout au long du cycle de vie d'une messagerie instantanée, même s'il s'agit d'interactions avec Agent virtuel, de transferts vers des agents actifs ou de transferts multiples entre agents.

Dans une conversation Agent virtuel, lorsqu'un demandeur choisit de se connecter à un agent actif, une interaction apparaît dans votre boîte de réception. Lorsque vous acceptez l'interaction, un résumé de la conversation d'Agent virtuel est généré. Vous pouvez poser des questions au demandeur pour résoudre son problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également résumer l'interaction à la fin de la conversation instantanée ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage plus approfondi avant ou après la fin de la conversation instantanée. Le résumé inclut tous les points du transfert, y compris la conversation d'Agent virtuel, et fournit le contexte de l'interaction pour vous et les autres agents qui pourraient souhaiter s'y référer.

La compétence de synthèse de la messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Résumez l'historique de la messagerie instantanée Agent virtuel et fournissez un résumé des actions effectuées par le client avant que celui-ci n'interagisse avec un agent actif.
- Résumez l'historique des conversations instantanées de l'agent en direct et du client, y compris les actions effectuées par le client avant que l'agent actif ne transfère l'appel à un autre agent actif et que le client n'interagisse avec le nouvel agent.
- Résumez la messagerie instantanée à tout moment de la conversation à l'aide de l'action rapide /summarize .
- Résumez la conversation instantanée entre un agent actif et un client lorsqu'une conversation instantanée est transférée à un autre agent actif ou lorsqu'un agent conclut la conversation et met fin à l'interaction.

Remarque :
Vous pouvez également générer un résumé de la messagerie instantanée sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .

La compétence de synthèse de la messagerie instantanée met à jour les champs Description brève et Résumé de la messagerie instantanée de l'enregistrement d'interaction une fois la conversation instantanée terminée.

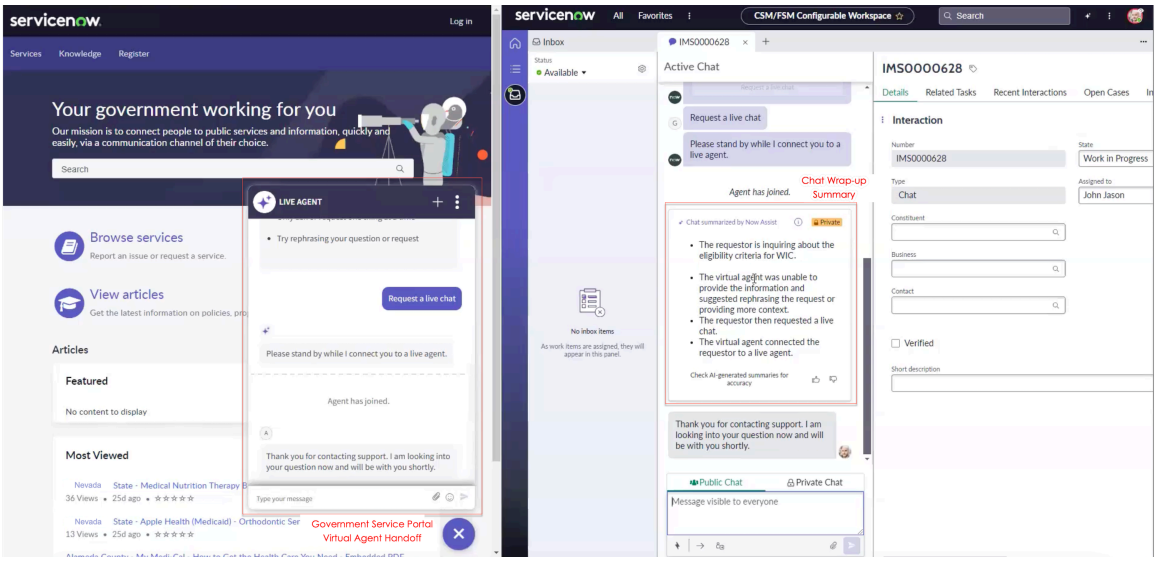
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *Espace de travail configurable de CSM*.
2. Dans Espace de travail configurable de CSM, ouvrez une messagerie instantanée à partir de votre boîte de réception.
   La compétence de synthèse de la messagerie instantanée crée automatiquement un résumé en ligne dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Ce résumé inclut le problème du membre, l'interaction avec Virtual Agent et toutes les actions effectuées par le membre avant de s'engager avec un agent actif. Ce résumé apparaît dans la fenêtre de messagerie instantanée active et est identifié par l'icône Now Assist (icône et l'étiquette **de résumé de la messagerie instantanée IA** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. **Facultatif :** Fournissez des commentaires pour le résumé de la messagerie instantanée en sélectionnant l'icône Utile ( ) ou l'icône) sur la carte de résumé.
   Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil. Le système rassemble les commentaires sur chaque résumé généré et les stocke dans les journaux d'IA générative (sys_generative_ai_log_list.do).
4. Dialoguez avec le client pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre.
   Par exemple, si un demandeur présente une demande dans le cadre d'un programme d'avantages, vous devrez peut-être recueillir des renseignements supplémentaires à partir de ce qu'il a fourni à l'Agent virtuel.
5. Dans la fenêtre de messagerie instantanée active, utilisez l'action rapide `/summarize` pour résumer la conversation pendant la conversation avec le client.
   La compétence de synthèse de la messagerie instantanée crée un résumé en ligne supplémentaire dans la fenêtre de messagerie instantanée active. Ceci est utile si vous souhaitez résumer des conversations clients longues ou détaillées.
6. **Facultatif :** Si le transfert d'agent actif à agent actif est activé, transférez une conversation de messagerie instantanée à un autre agent après avoir accepté une conversation de messagerie instantanée entrante en suivant les étapes suivantes :

   a. Sélectionnez l'icône Transférer à pour transférer l'interaction à un autre agent.

   b. Sélectionnez le nom d'un autre agent actif.

   c. Le deuxième agent actif sélectionne **Accepter** pour rejoindre la messagerie instantanée.
      Un autre résumé de la messagerie instantanée est créé lorsque la conversation passe d'un agent réel à un autre.

7. Mettez fin à la conversation de messagerie instantanée en sélectionnant **End Chat**.
   La compétence de synthèse de la messagerie instantanée met à jour les champs **Description brève** et Résumé de la **messagerie instantanée** de l'enregistrement d'interaction une fois la conversation instantanée terminée.

Remarque :
Si aucun résumé de la messagerie instantanée n'est disponible pour l'interaction, le champ Résumé de la **messagerie instantanée** n'apparaît pas sur l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Examinez le texte dans les champs Description **brève** et Résumé de la **messagerie instantanée** pour en assurer l'exactitude et apportez les corrections nécessaires.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résumer un ticket à l'aide de Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Générez un résumé à partir des champs que vous avez sélectionnés sur l'enregistrement de ticket pour vous aider à comprendre rapidement le contexte du ticket à l'aide de la compétence de synthèse de tickets dans l'application Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS) .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents de service pour gouvernement peuvent utiliser la synthèse des tickets, optimisée par Now LLM, pour obtenir une compréhension contextuelle des problèmes liés aux membres tout au long du cycle de vie du ticket. La compétence de synthèse de tickets génère automatiquement des résumés informatifs qui distillent les détails clés à partir des notes de travail, des commentaires et d'autres données de ticket, ce qui peut aider les agents à résoudre les tickets plus rapidement.

Le composant de résumé de ticket apparaît sous le composant du sélecteur d'activité sur les modèles de page du playbook et est réduit par défaut. Lorsqu'un agent génère un résumé de ticket en sélectionnant **Résumer**, le composant se développe pour afficher les informations récapitulatives, y compris une description du problème, des actions effectuées et des étapes suivantes. Pour des résumés plus longs, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le contenu.

La compétence de synthèse de la messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez Résumer pour créer un résumé des détails du ticket.
- Sélectionnez Partager dans les notes de travail pour copier le texte récapitulatif dans le flux d'activité.
  - Examinez le texte récapitulatif de la boîte de dialogue contextuelle Partager dans les notes de travail et modifiez-le si nécessaire.
  - Sélectionnez Enregistrer dans les notes de travail dans la boîte de dialogue contextuelle pour ajouter le texte au flux d'activité.
- Sélectionnez l'icône d'actualisation dans le pied de page du composant pour actualiser le texte et obtenir le dernier résumé.

Après avoir généré un résumé, vous pouvez :

- Examinez les informations récapitulatives et modifiez-les si nécessaire.
- Fournissez des commentaires sur le résumé généré.
- Ajoutez les informations récapitulatives aux notes de travail du ticket.
- Copiez les informations récapitulatives dans le presse-papiers.

Remarque :
Vous pouvez également générer un résumé de ticket sur demande à partir du Now Assist panneau. Pour plus d'informations, consultez .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

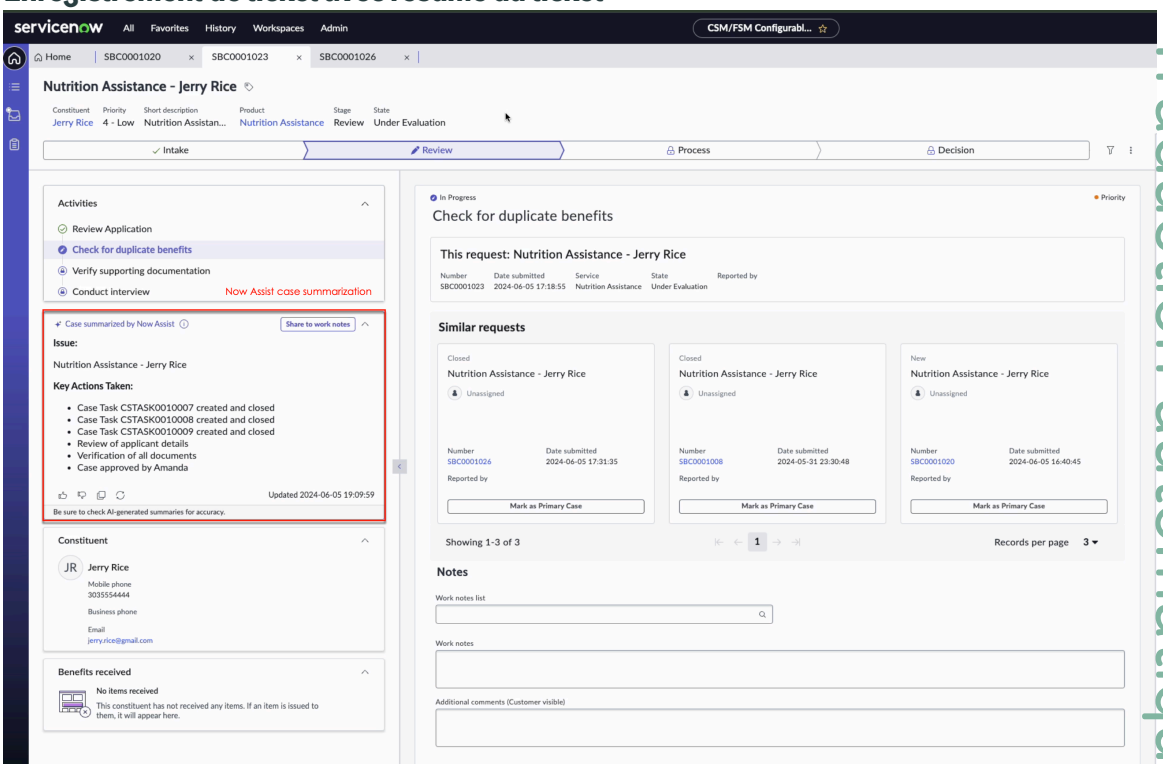
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez un ticket de service pour gouvernement en accédant aux listes dans le Espace de travail configurable de CSM.
2. Dans le composant Résumé du ticket par Now Assist, sélectionnez **Résumer**.

> **Remarque :**
> Le composant Résumé du ticket par Now Assist s'affiche au-dessus de la carte du membre. La génération et l'affichage du résumé peuvent prendre plusieurs secondes. Le composant est réduit par défaut et se développe pour afficher le résumé. Pour les résumés plus longs qui ne tiennent pas dans la fenêtre, sélectionnez **Afficher plus** et utilisez la barre de défilement pour afficher le reste du contenu.

Enregistrement de ticket avec résumé du ticket



Traduction automatique

3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un ticket, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail du ticket, le développer ou le réduire, y ajouter des commentaires, le copier ou afficher des informations à son sujet.

Utiliser Recherche IA dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS)

Les agents peuvent rechercher des informations avec des questions-réponses à tour unique à l'aide de la fonctionnalité Recherche IA dans Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).

L'application utilisée permet d'extraire des réponses exploitables aux résultats Genius de questions-réponses à partir des articles de la base de connaissances trouvés dans les Agent virtuelPortail de servicesrecherches , , Centre des employéset globales.Recherche IANow AssistNow LLM Service En utilisant cette application, un agent peut améliorer l'expérience du client en

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

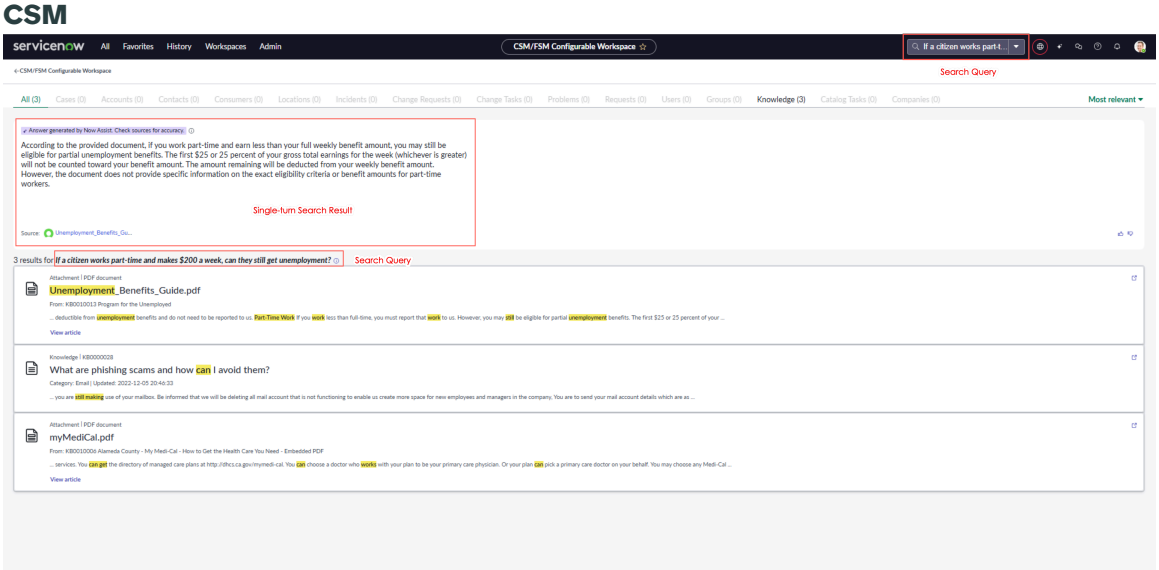
récupérant le contenu pertinent de la base de connaissances et en générant des réponses concises. Pour plus d'informations, consultez Now Assist in AI Search .

Synthèse de la législation

Le Now Assist module d'extension Recherche IA pour l'espace de travail CSM synthétise et résume les informations provenant de plusieurs bases de connaissances pour fournir des réponses pertinentes et exploitables générées par l'IA ou sélectionnées par l'IA aux requêtes de recherche dans un format conversationnel.

Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour poser une requête directement dans la barre de recherche de , Espace de travail configurable de CSMqui générera ensuite une réponse à leur question en analysant et en résumant le contenu d'une ou de plusieurs bases de connaissances. Ce résultat de recherche conversationnelle à un seul tour remplace une longue liste de correspondances possibles et peut contribuer à améliorer la précision et la pertinence des réponses des agents en leur permettant d'examiner un résumé du contenu pertinent avant de répondre aux clients.

Questions-réponses de l'IA générative dans Espace de travail configurable de CSM



Configurations de recherche

Une configuration de l'application de recherche spécifie le moteur de recherche et les paramètres à utiliser pour effectuer la recherche dans une application Now Platform. La configuration de l'application de recherche de configuration de recherche de **l'espace de travail configurable [CSM AIS]** est fournie avec l'application de stockage de l'espace de travail configurable CSM. Pour accéder à cette configuration, accédez à **Recherche IA > l'expérience de recherche > les applications de recherche.**

Un administrateur peut définir et personnaliser les tables sources et les bases de connaissances à partir desquelles Recherche IA Now Assist indexe les données en personnalisant les profils de recherche dans la configuration de l'application de recherche pour Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS).

Pour plus d'informations sur les configurations des applications de recherche, reportez-vous à la section Search application configurations . Pour plus d'informations sur la configuration et la personnalisation de Recherche IA à utiliser avec Now Assist pour Services digitaux pour le secteur public (PSDS), reportez-vous à la section Activer et configurer Recherche IA avec Now Assist pour PSDS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Services digitaux pour le secteur public

Solutions Platform Analytics contiennent du contenu préemballé Platform Analytics à utiliser avec d'autres Now Platform produits. Il Solution Platform Analytics fournit des KPI et des points de référence pour mesurer les services publics fournis aux membres.

Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Platform Analytics (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

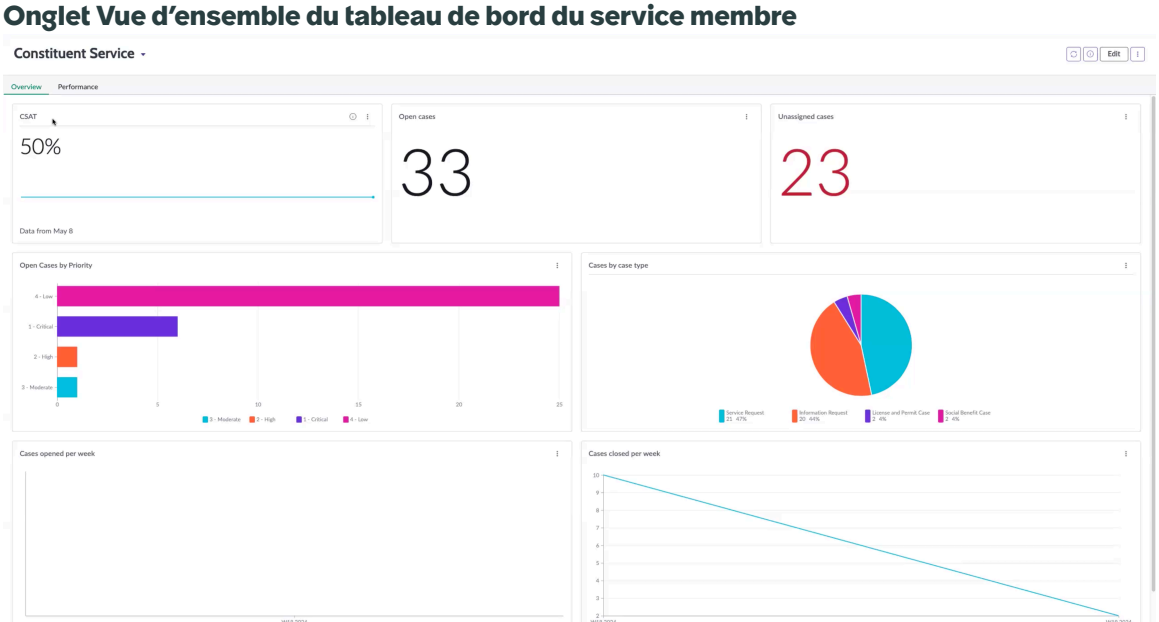
Information associée

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Tableau de bord du service membre

Utilisez ce tableau de bord pour surveiller l'intégrité des services aux citoyens, obtenir des informations sur l'efficacité du traitement des tickets gouvernementaux et évaluer la performance globale des services offerts.

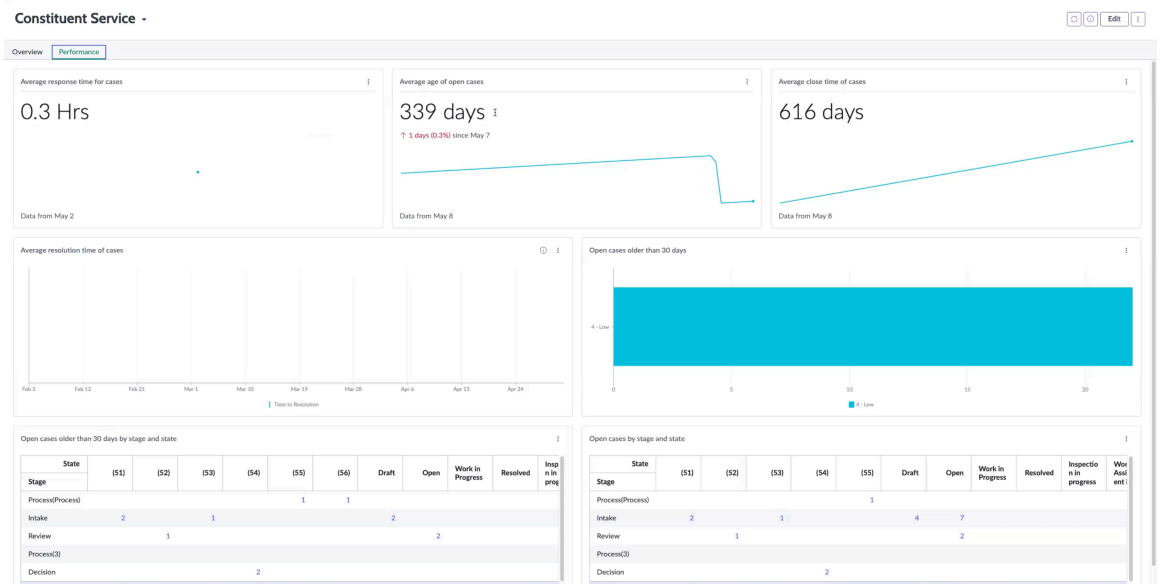
Onglet Vue d'ensemble du tableau de bord du service membre



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Performances du tableau de bord du service membre



Rôles Now Platform requis

- sn_gsm.constituent_agent, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_gsm.constituent_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Service aux membres

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Tableau de bord des services membres Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur ou agent	Crée et surveille les tickets des membres afin d'accélérer leur résolution et d'accroître la satisfaction des clients. Effectue les opérations suivantes : • Suit les tickets ouverts depuis un certain temps. • Surveille le nombre de tickets pour un certain type de service. • Passe en revue le délai moyen de clôture des tickets pour chaque type de service. • Approfondit les détails des tickets pour des types de services spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des services membres Cas d'utilisation (suite)

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des services gouvernementaux	Surveille la santé des services gouvernementaux. Suit la résolution des tickets afin d'améliorer les processus de prestation de services et les performances des agents.

Indicateurs

Délai de réponse moyen pour les tickets

Nombre moyen d'heures nécessaires aux agents pour répondre à un nouveau ticket gouvernemental. Ce score est calculé à l'aide de la formule suivante : [[GSM - Durée cumulée du délai de la première réponse]] / [[GSM - Nombre de tickets répondus]]

GSM - Nombre de tickets ouverts

Nombre de tickets ouverts créés quotidiennement.

GSM - CSAT

Score de satisfaction du client basé sur les résultats de l'enquête. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : [[GSM_Number de clients satisfaits (CSAT)]]/[[GSM_Number des répondants à l'enquête CSAT]]*100.

GSM - Délai moyen de clôture des tickets

Nombre moyen de jours pour fermer les tickets. Ce score est calculé à l'aide de la formule suivante : [[GSM - Durée cumulée des tickets clôturés]] / [[GSM - Nombre de tickets clôturés]] / 24.

GSM - Âge moyen des tickets ouverts

Nombre moyen de jours pendant lesquels les tickets restent ouverts. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : [[GSM - Âge cumulé des tickets ouverts]] / [[GSM - Nombre de tickets ouverts]] / 24.

Délai de résolution moyen des tickets

Nombre moyen de jours pour résoudre les tickets. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : [[GSM_Summed durée des tickets résolus]] / [[GSM_Number des tickets résolus]] / 24

GSM - Délai de réponse moyen des tickets

Délai moyen de réponse d'un agent à un ticket. Le score est calculé à l'aide de la formule suivante : [[GSM - Durée cumulée du délai de la première réponse]]/[[GSM - Nombre de tickets auxquels une réponse a été faite]].

GSM_Nombre de tickets résolus

Nombre quotidien de tickets gouvernementaux résolus. L'objectif de cet indicateur est de maximiser le nombre.

GSM - Nombre de tickets fermés

Nombre quotidien de tickets fermés.

GSM - Nombre de tickets auxquels une réponse a été apportée

Nombre quotidien de tickets auxquels les agents ont répondu.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- GSM - Durée cumulée des tickets fermés (heures)
- GSM - Durée cumulée du délai de la première réponse (heures)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

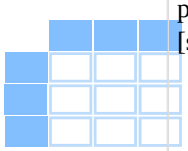
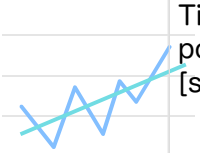
- GSM - Âge cumulé des tickets ouverts
- GSM - Durée cumulée des tickets résolus (heures)

Répartitions

- GSM - Compte
- GSM - Âge
- GSM - AffectéÀ
- GSM - GroupeAffectation
- GSM - Catégorie
- GSM - Canal
- GSM - Contact
- GSM - Priorité
- GSM - Produit
- GSM -État

Visualisations des données

Tableau de bord des services membres Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts de plus de 30 jours par étape et par état	 Pivot	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Résumé détaillé des tickets ouverts datant de plus d'un mois, classés par étape et état.
Tickets ouverts	 Score	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Nombre total de tickets publics non résolus dans le système.
Tickets ouverts par semaine	 Ligne	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Tendance hebdomadaire des nouveaux dossiers gouvernementaux ouverts.
Tickets ouverts de plus de 30 jours	Barre horizontale	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition des tickets publics ouverts datant de plus de 30 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des services membres Visualisations de données (suite)

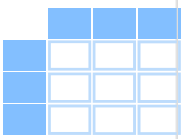
Titre	Type	Table source	Description
Tickets non affectés	 Score	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Nombre total de tickets publics pas encore affectés à des agents.
Tickets par type de ticket	Camembert	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Pourcentage de tickets publics par type de ticket.
Tickets ouverts par étape et par état	 Pivot	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Résumé détaillé des cas de gouvernement ouvert, classés par étape et par état.
Tickets fermés par semaine	Ligne de  ligne	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Tendance hebdomadaire des tickets gouvernementaux clôturés par les agents.
Tickets ouverts par priorité	Barre horizontale	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition des tickets publics encore affectés par priorité.

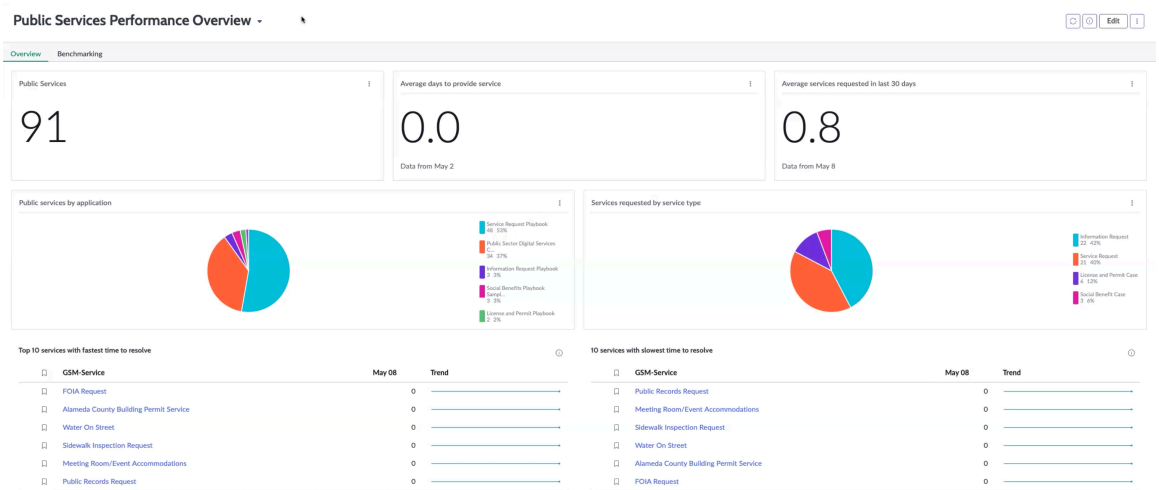
Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble des performances des services publics pour évaluer les indicateurs clés de performance et les visualisations de données sur les services publics offerts aux membres, les entreprises et les agences et demandés par ceux-ci.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des performances de services publics : onglet Vue d'ensemble



Vue d'ensemble des performances des services publics – Onglet Analyse comparative



Traduction automatique

Rôles Now Platform requis

- sn_gsm.service_offered_viewer, nécessaire pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_gsm.service_offered_admin, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de la performance des services publics

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Platform Analytics** > **Bibliothèque** > **Tableaux de bord** > **Vue d'ensemble des performances de services publics**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Administrateur	Examine les données de l'analyse comparative pour faire le suivi des services publics offerts et demandés par les membres, les entreprises et les organismes.
Gestionnaire, visualiseur et propriétaire du service public	Surveille les services publics offerts et demandés par les électeurs, les entreprises et les organismes. Effectue les opérations suivantes : • Observe les tendances et les modèles à court et à long terme dans la prestation de services. • Identifie les opportunités d'amélioration de la résolution des tickets, des performances des agents et de l'expérience de service.

Indicateurs

GSM - Nombre de tickets publics pour les services demandés

Nombre quotidien de services publics demandés par les membres, les entreprises et les agences.

GSM - Âge moyen de ticket public pour les services demandés

Moyenne quotidienne des tickets gouvernementaux pour les services demandés par les membres, les entreprises et les agences. La moyenne est calculée à l'aide de la formule suivante : [[GSM - Nombre de tickets publics pour les services demandés]]/30.

GSM - Durée moyenne de résolution des tickets publics

Nombre moyen de jours pour résoudre les tickets gouvernementaux.

GSM - Nombre moyen de services fournis chaque semaine par type de service

Nombre moyen de services publics demandés pour chaque travail, par type de service. Le nombre est calculé à l'aide de la formule suivante : [[GSM - Nombre moyen de jours pour fournir des services par type de service]]/7.

GSM - Durée moyenne de résolution des tickets publics au cours des 365 derniers jours

Nombre moyen de jours pour résoudre les tickets gouvernementaux au cours des 12 derniers mois.

GSM - Nombre moy. de services demandés chaque semaine par type de service

Nombre moyen de services publics demandés hebdomadairement par type de service. Le nombre est calculé à l'aide de la formule suivante : [[GSM - Nombre de services demandés chaque semaine par type de service]]/7.

GSM - Nombre de services demandés chaque semaine par type de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre moyen de services publics demandés chaque semaine, par type de service. Mesuré quotidiennement.

GSM - Nombre moyen de jours pour fournir des services par type de service

Nombre de services publics fournis chaque semaine par type de service. Mesuré quotidiennement.

GSM - Services publics avec le délai de résolution le plus rapide/le plus lent

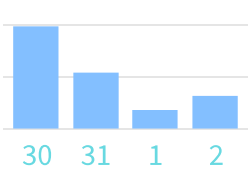
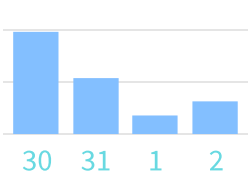
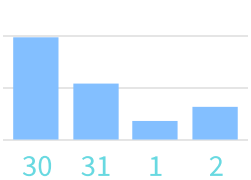
Services gouvernementaux avec les délais de résolution les plus rapides et les plus lents.

Répartitions

- GSM - GroupeAffectation
- GSM - Public.ServiceOuvert.Type
- GSM - Produit
- GSM -État

Visualisations des données

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
10 principaux services demandés au cours des 30 derniers jours		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Les 10 services les plus demandés sur une période de 30 jours (mensuelle).
Top 10 des services avec le plus de tickets ouverts au cours des 7 derniers jours		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Les 10 principaux services demandés sur une période de sept jours (hebdomadaire).
10 principaux services demandés au cours des 6 derniers mois		Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Top 10 des services demandés sur une période de 6 mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble des performances de services publics Visualisations de données (suite)

Titre	Type	Table source	Description
Services demandés par type de service	 Graphique à secteurs	Ticket de service pour gouvernement [sn_gsm_government_service_case]	Répartition (pourcentage) des services publics demandés par les membres, les entreprises et les agences.
Services publics		Définition du service [sn_case_type_selection]	Nombre total de tous les services publics disponibles dans le système.
Services publics par application	 Graphique à secteurs	Définition du service [sn_case_type_selection]	Répartition (pourcentage) des services publics disponibles dans le système.

Référence Services digitaux pour le secteur public

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Services digitaux pour le secteur public.

Informations de référence	Liens vers des rubriques
Services digitaux pour le secteur public Listes et formulaires	• Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de tickets • Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de profil

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de référence	Liens vers des rubriques
Composants installés avec Services digitaux pour le secteur public les applications	• Composants installés avec Base des services digitaux pour le secteur public • Rôles installés avec Base des services digitaux pour le secteur public • Rôles basés sur le profil dans Services digitaux pour le secteur public • [store-future: BEGIN review]Données de démonstration installées avec Services digitaux pour le secteur public[End] • [store-future: BEGIN review]Modules d'extension installés avec Services digitaux pour le secteur public[End] • Propriétés installées avec Services digitaux pour le secteur public
Rubriques du catalogue et du modèle de données	• Modèle de données Services digitaux pour le secteur public • Services digitaux pour le secteur public Relations des rôles principaux • Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement

Modèle de données Services digitaux pour le secteur public

Découvrez l'application en visualisant le modèle de données et les Services digitaux pour le secteur public diagrammes de relations des rôles. Ces diagrammes montrent les relations entre les tables et les rôles au sein de l'application et fournissent une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Services digitaux pour le secteur public .

Modèle de données Services digitaux pour le secteur public

Le diagramme suivant illustre les tables et leurs relations au sein de l'application Services digitaux pour le secteur public.

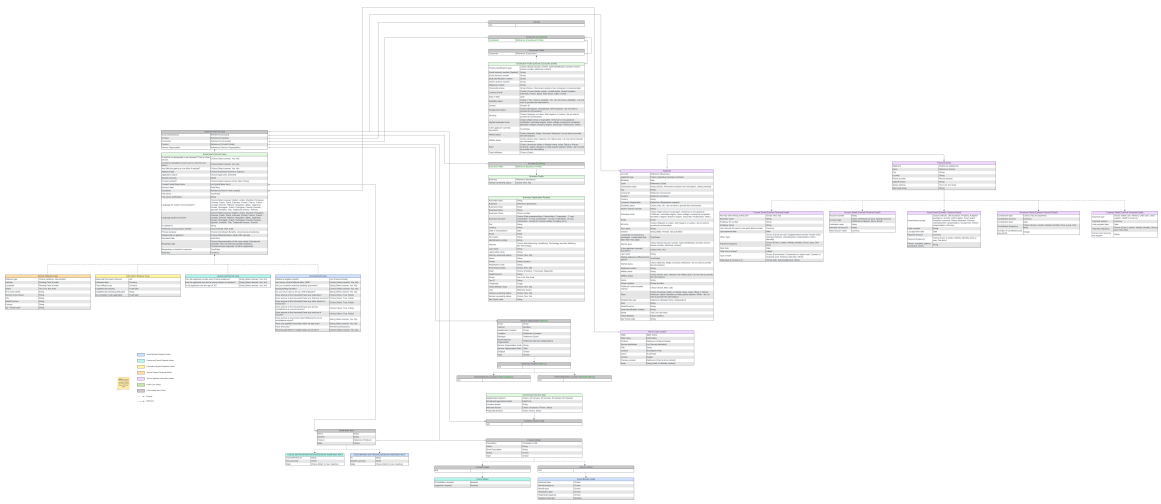
La flexibilité de la plateforme Services digitaux pour le secteur public vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.

Utilisez le modèle de données de base d'installation amélioré pour fournir aux utilisateurs autorisés des rôles supplémentaires pour accéder (lecture ou mise à jour) aux tickets, aux éléments d'emplacement de l'agence et à tous les éléments de base d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans Services digitaux pour le secteur public la version 8.0, les tables Services proposés et Services reçus ont été migrées dans la table Définition de service. Les champs liés aux catégories des formulaires de service pour gouvernement sont également supprimés, et la table source du tableau de bord Vue d'ensemble des performances offertes de services a été changée de parent. Pour plus d'informations, consultez Configurer une définition de service pour Playbooks dans Services digitaux pour le secteur public.



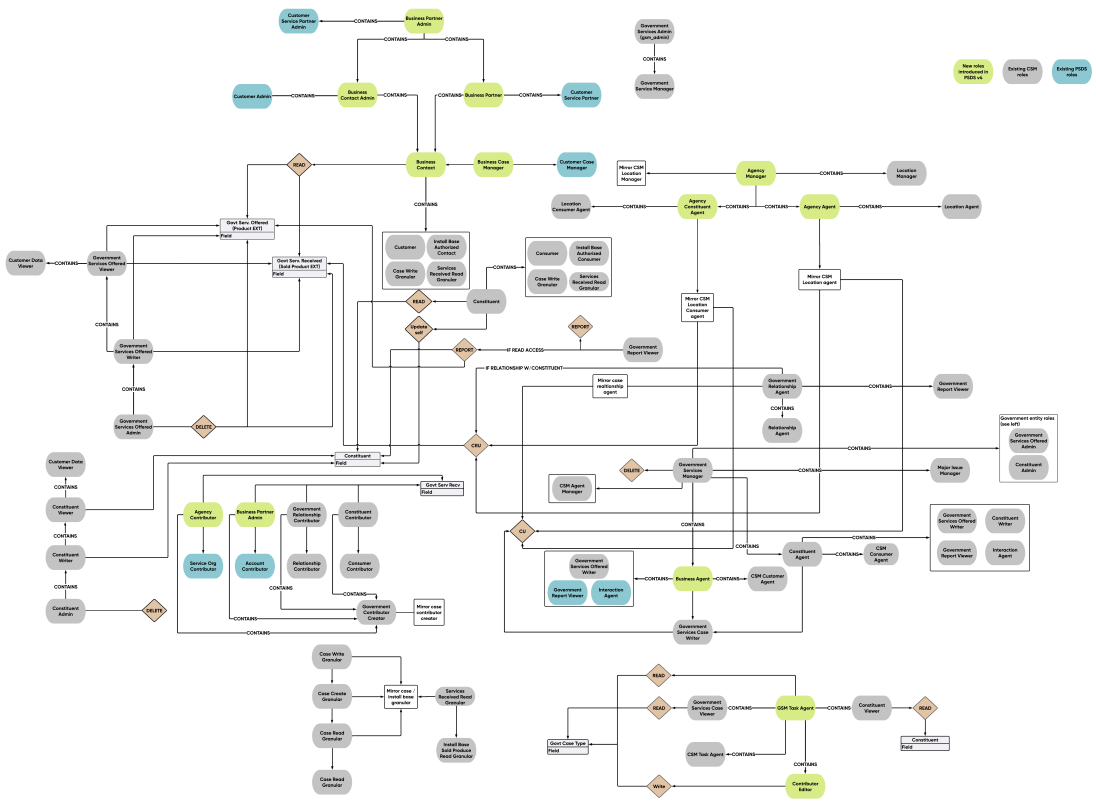
Services digitaux pour le secteur public Relations des rôles principaux

Le diagramme suivant montre les relations des rôles principaux au sein de l'application Services digitaux pour le secteur public . Utilisez ce diagramme pour comprendre comment chaque rôle est lié aux autres rôles au sein de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations des rôles principaux



Liste du catalogue de services du portail de services pour gouvernement

Les services suivants sont des éléments de catalogue de services publics du système de base proposés dans le portail de services pour gouvernement

Ces services s'affichent automatiquement pour les utilisateurs enregistrés. Lorsqu'un utilisateur utilise l'un de ces éléments de catalogue pour soumettre une demande, il mappe automatiquement le ticket à certaines demandes prédéfinies. .

Pour en savoir plus sur la configuration et la personnalisation des services publics proposés par votre agence (et affichés dans le catalogue de services du Portail de services pour gouvernement), reportez-vous à la rubrique Configurer un service pour un membre, une entreprise ou une agence.

Un utilisateur peut accéder au catalogue de services et créer un ticket à l'aide des catégories et sous-catégories décrites dans la table suivante.

Éléments de catalogue de demandes de service public

Éléments de catalogue de demande de service

Catégorie	Sous-catégorie		Description
Animal	N/A	Animal agressif	Signaler les animaux réellement agressifs, par opposition aux animaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			qui ne font qu'aboyer ou errer en liberté
		Animal maltraité ou négligé	Signaler un animal domestique blessé, maltraité, négligé ou en danger
		Animal blessé	Signaler tout animal n'appartenant à personne, blessé ou malade, qui se trouve sur la voie publique, un lieu publique, un parc municipal, un poteau, un fil électrique ou une voie ferrée
		Enlèvement des animaux sauvages, errants ou morts	Signaler ou demander l'enlèvement d'un animal sauvage ou errant de l'emprise publique
Habitations, bâtiments et structures	Logement	Véhicule abandonné (propriété privée)	Signale les véhicules abandonnés sur les terrains privés occupés, les terrains privés vacants et les terrains publics vacants
		Inspection de logement, animal	Signaler les problèmes d'animaux résidentiels, tels que les excréments d'animaux, un trop grand nombre d'animaux et/ou des animaux exotiques sur une propriété privée occupée
		Inspection des logements, protection contre les incendies	Signaler les équipements de protection contre les incendies endommagés ou manquants (p. ex. extincteur, échelle d'incendie, détecteur de fumée) dans des propriétés de location résidentielle
		Inspection de logement, propriété résidentielle vacante	Signaler une propriété résidentielle devenue accessible au public et qui représente un danger pour la communauté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
		Prospectus illégaux	Signaler des prospectus illégaux sur une propriété privée
Ordures, recyclage et graffiti	Ordures	Remplacement d'une poubelle endommagée	Soumettre une demande de remplacement d'une poubelle endommagée
		Problème de poubelles publiques	Signaler des poubelles publiques qui débordent afin qu'elles soient vidées
		Décharge sauvage	Signaler la présence de grandes quantités de sacs poubelles, d'éléments en vrac ou de matériaux de construction qui sont apparus pendant la nuit ou un acte de décharge à partir d'un véhicule dont on a été témoin
		Collecte d'ordures ménagères manquée	Signaler une collecte d'ordures ménagères manquée
	Recyclage	Collecte de recyclage manquée	Signaler une collecte de recyclage résidentiel manquée
	Grafitti	Suppression des graffitis	Signaler des graffitis sur une propriété privée ou publique
Parcs et arbres	Parcs	Poubelles de parcs	Demande que les poubelles débordantes et les déchets autour des poubelles soient retirés des propriétés de parcs et loisirs
		Entretien des parcs	Demandez de l'entretien dans un parc public ou une structure de parc (par exemple, pavillon ou gazebo). Les demandes d'entretien typiques des parcs comprennent les déchets au sol, le remplacement de ballons de basket, les réparations de courts de tennis/ basket, les réparations de clôtures, les réparations de bancs, les travaux de maçonnerie, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			réparations de fontaines à eau et d'autres fuites d'eau extérieures.
	Arbres	Partie d'un arbre tombée	Signaler une branche détachée ou tombée d'un arbre de la rue de la ville qui constitue un danger pour le transport ou la sécurité publique
		Inspection d'un arbre dans la rue	Demander une inspection d'un arbre de la rue de la ville susceptible de nécessiter d'être enlevé ou élagué
		Demande de plantation d'arbre	Demandes de plantation d'un arbre sur la promenade municipale située devant votre maison
		Demande d'enlèvement d'arbre	Demander l'enlèvement d'un arbre mort ou malade sur la voie publique
Sécurité publique	N/A	Plainte sur le bruit d'équipements	Signale les bruits excessifs provenant de climatiseurs, de compresseurs, de générateurs ou de toute autre pièce d'équipement industriel ou commercial
		Déversements ou décharge dans les cours d'eau naturels	Signaler la pollution dans les rivières, les lacs ou les égouts
		Problèmes d'approvisionnement en eau	Signaler des problèmes d'approvisionnement en eau ou l'absence d'eau dans la propriété
Rues et trottoirs	Rues	Demande de nettoyage des rues	Demander le balayage des déchets de la rue par une balayeuse de voirie
		Eau stagnant dans la rue	Signaler de l'eau stagnant dans la rue en raison de la rupture de bouches d'incendie, de canalisations…
		Supprimer une obstruction au droit de passage (ROW)	Signaler les éléments tels que les poteaux en béton, le bois, les outils,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			les pièces automobiles et autres qui constituent des obstructions au droit de passage (ROW)
		Nids-de-poule	Signaler un nid-de-poule (dommage au niveau de la surface d'une rue ou dépression/creux dans la surface d'une route causé par l'usure ou l'affaissement)
	Trottoirs	Demande d'inspection de trottoir	Signaler l'état des trottoirs de la ville ou des problèmes de rampe d'accès (ADA).
Trafic et stationnement	Stationnement	Parcmètre cassé	Signaler un parcmètre cassé
		Plaine concernant le stationnement	Signaler un stationnement illégal suspecté
	Trafic	Panneaux « Défense d'entrer » endommagés ou manquants	Signaler les problèmes de maintenance de panneaux « Défense d'entrer » endommagés ou manquants
		Panneaux stop endommagés ou manquants	Signaler les problèmes de maintenance de panneaux « Stop » endommagés ou manquants
		Plaque de nom de rue endommagée ou manquante	Signaler une plaque de nom de rue endommagée ou manquante à remplacer ou à réparer
		Feu de signalisation	Signaler les feux de signalisation et/ou les feux pour piétons qui ne fonctionnent pas ou qui clignotent
Eau et égouts	Égout	Examen des égouts	Signalez tout problème lié aux égouts, tel que l'endommagement ou l'absence d'un couvercle de regard d'égout, une odeur d'égout sans preuve visuelle ou la présence de racines d'arbre dans une bouche d'égout

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de catalogue de demande de service (suite)

Catégorie	Sous-catégorie		Description
			susceptible de provoquer un refoulement.
	Eau	Débordement d'égout	Signaler des fuites ou des débordements d'eau d'égout provenant de tuyaux extérieurs.
		Couvercle de compteur d'eau manquant ou endommagé	Signaler un couvercle de compteur d'eau manquant ou endommagé
		Odeur ou mauvais goût de l'eau	Signaler toute odeur ou goût inhabituel associé à l'eau du robinet d'un logement
		Bouche d'incendie ouverte	Signaler que de l'eau s'écoule de la buse d'une bouche d'incendie.

Éléments de catalogue de demandes d'informations

Catégorie	Description
Demande FOIA	Soumettez une demande pour obtenir des informations FOIA qui ne sont pas rapidement disponibles dans le cadre des services d'entreprise normaux de cette agence gouvernementale.
Demande publique	Soumettez une demande pour obtenir des informations publiques qui ne sont pas rapidement disponibles dans le cadre des services d'entreprise normaux de cette agence gouvernementale.

Éléments de catalogue de demandes de licence et d'autorisation

Catégorie	Description
Demander une licence	Soumettez une demande de permis de pêche commerciale.

Avantages sociaux Demander des éléments de catalogue

Catégorie	Description
Demander une aide nutritionnelle	Demander une aide financière pour que les personnes et les familles puissent se nourrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	Description
Demander une assurance-chômage	Demander des prestations temporaires en espèces pour les travailleurs qui se sont retrouvés au chômage sans faute de leur part et qui sont actuellement capables, disponibles et activement à la recherche d'un emploi.
Demander des services de réadaptation professionnelle	Demandez de l'aide pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et développementale.

Formulaires pour le secteur public

Utilisez des formulaires pour afficher et mettre à jour des informations Services digitaux pour le secteur public.

Le formulaire correspond à l'interface utilisateur dans laquelle les agents font la plupart de leur travail. Les configurations de formulaire de l'espace de travail fonctionnent sans modification dans l'espace de travail configurable, mais les configurations peuvent affecter le fonctionnement de votre espace de travail configurable.

Les formulaires de ticket et les formulaires de profil sont les deux principaux types de formulaires avec lesquels les agents des services gouvernementaux et les membres interagissent dans l'application Services digitaux pour le secteur public . Les formulaires et leurs champs peuvent être personnalisés par un administrateur et peuvent être mappés à des tables spécifiques pour capturer diverses informations sur les clients.

Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de tickets

Les agents peuvent créer des formulaires de ticket pour afficher des informations détaillées sur les questions, les demandes et les problèmes rencontrés par les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents. Les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour voir l'état de leurs demandes et tickets de service.

Un agent de service pour gouvernement crée un ticket pour identifier la demande ou le problème d'un membre et suivre les activités liées à la résolution du problème. Un agent utilise également un ticket pour suivre les communications à destination et en provenance du membre, y compris les canaux de communication utilisés.

Les activités du ticket incluent toute action mise en œuvre pour résoudre un problème. Cela peut inclure les appels téléphoniques ou les e-mails, les recherches dans la base de connaissances, les conversations avec des experts techniques et les demandes de répartition adressées aux agents de service sur site, ainsi que d'autres activités.

À partir du formulaire de ticket, un agent peut associer et stocker les informations connexes, telles que le nom, le numéro de téléphone et la société de l'électeur ou du demandeur ; informations de compte ; détails de l'application et tout accord associé sur les niveaux de service (SLA).

Il existe plusieurs fonctionnalités clés dans un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Communication entre un agent et l'électeur ou le candidat, ou entre un agent et d'autres employés au sein de l'organisation. Les détails de toutes les communications internes et externes sont enregistrés dans le formulaire de ticket.
- Toutes les tâches supplémentaires qui résultent d'un ticket, comme une commande de travaux. Les tâches sont suivies à partir d'une liste connexe sur le formulaire de ticket. Ces tâches peuvent être internes à l'organisation ou impliquer le membre.
- Les informations provenant du ticket qui peuvent être incluses dans la base de connaissances et utilisées pour aider à résoudre d'autres ticket.

Il existe deux vues de formulaire de ticket différentes : une vue détaillée disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application et une vue simplifiée disponible pour le Services digitaux pour le secteur public membre à partir de .Portail des services publics

Formulaire de ticket de service pour gouvernement

Un agent du service gouvernemental crée un ticket pour identifier la demande d'un membre et suivre les activités liées à la résolution du problème. Le formulaire de ticket capture et affiche des informations détaillées sur le problème ou la demande d'un membre.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des tickets utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Type de demandeur	Type de demandeur : • Individuel • Business • Agence
Business	Nom de l'entreprise. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement d'entreprise à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Canal	Méthode par laquelle le membre a initié le contact et ouvert le ticket : • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Social • Communauté • Alerte • Agent virtuel • En personne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
Membre	Nom de l'électeur. Si le membre n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Demandé par l'agence	Nom de l'agence qui a demandé le ticket.
Affecté à l'agence	Nom de l'agence affectée au ticket.
Service	Service demandé indiqué dans le ticket.
Ouverte le	Date et heure d'ouverture du ticket.
Priorité	La priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Groupe d'affectation	Groupe d'agents du service pour gouvernement affecté.
Affecté à	Agent affecté. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Objectif primaire	Raison pour laquelle le membre a créé le ticket : • Avantages des membres : services que les membres peuvent demander. • Procédures de gouvernance : autres types de cas tels que les fraudes, les appels, les enquêtes, les plaintes.
Partenaire	Le nom de la société partenaire.
Contact du partenaire	Le nom du contact du partenaire pour ce ticket.
Description brève	Brève description de la question, de la demande ou du problème.
Informations sur le demandeur	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification des membres : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	L'un des champs suivants en fonction de la sélection dans le champ **Type d'identification primaire** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
	• Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
E-mail	L’adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l’adresse principale.
Ville	Ville de l’adresse principale.
État/Province	État ou province de l’adresse principale.
Code postal	Code postal de l’adresse principale.
Pays	Le pays du demandeur.
Informations sur la demande	
Date de signalement	Date à laquelle le ticket a été soumis. Ce champ est défini par défaut sur la date de création du ticket, mais peut être modifié.
Date de la décision	Date à laquelle une décision concernant le ticket a été prise.
État de l'application	L’état de l’application : • Approuvée • Baissé
Description	Une description de l’état du ticket.
Notes	
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à **Résolu** ou **Fermé**. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires pour le ticket visibles par l’utilisateur final.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (suite)

Champ	Description
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail du ticket ont été ajoutées. Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ **Utilisateurs contributeurs**. Si cet utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et que cet utilisateur n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, l'utilisateur est également supprimé du champ **Utilisateurs contributeurs** .
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ **Groupe de contributeurs**. Si l'utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs** . Si un groupe est supprimé du champ **Groupe d'affectation** du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Agent auquel le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Code de résolution	Liste des états de résolution pour le ticket. Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	Date et heure de fermeture du ticket.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service client ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un membre ferme un ticket, ce n'est pas obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire de ticket de service pour gouvernement

Le formulaire de ticket comprend des listes connexes qui stockent des informations sur les tickets et que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches liées au ticket. Les agents gouvernementaux peuvent accéder à un ticket de demande de service, à un ticket de demande d'informations ou à un ticket de licence et d'autorisation et afficher les listes connexes suivantes.

Listes connexes du formulaire de ticket de service public

Liste connexe	Description
Tâches de tickets	Tâches qui ont été créées pour ce ticket par l'agent du service pour gouvernement ou le gestionnaire d'agent. Lorsque vous créez une tâche ou modifiez l'état d'une tâche, l'information est enregistrée dans le champ **Activité** du ticket. Lorsque vous créez une tâche de ticket, le système génère un numéro de tâche avec un préfixe. Les tâches de ticket nouvelles et existantes, quel que soit leur état, utilisent toutes deux le préfixe CSTASK.
Parties connexes	Une liste des parties connexes, telles que des contacts ou des membres ajoutés au ticket.
Tickets connexes	Une liste de tickets créés pour le même compte ou contact.
Commandes de travaux	Une liste de commandes de travaux créées pour ce ticket.
Interactions	Une liste complète des interactions créées entre les membres et l'agent du service gouvernemental pour ce cas. Les interactions utilisent le préfixe IMS.
SLA	Les accords sur les niveaux de service qui sont associés à ce ticket.
E-mails de brouillon	E-mails qui n'ont pas été envoyés.
E-mails	Le journal d'e-mail du ticket. Une liste des e-mails envoyés ou reçus dans le cadre de la résolution de ce ticket. L'agent du service pour gouvernement ou le gestionnaire d'agent peut envoyer des e-mails à partir du ticket, tels que des mises à jour et des demandes de renseignements aux membres ou à d'autres agents ou parties. Un changement dans l'état du ticket déclenche l'envoi automatique d'un e-mail à l'électeur. Les contacts des membres peuvent créer et mettre à jour des tickets par e-mail, ainsi que recevoir des mises à jour des agents des services gouvernementaux.
Tâches bloquées	Liste des tâches bloquantes créées pour ce ticket. Une tâche bloquante empêche l'agent de progresser vers la résolution du ticket.
Escalades	Une liste des enregistrements d'escalade liés à ce ticket.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints comme solution proposée pour le ticket.
Lacunes en connaissances	Tâches de commentaire créées lorsqu'une lacune de connaissances est signalée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire de ticket de service public (suite)

Liste connexe	Description
Rendez-vous	Les nominations que l'agent du gouvernement fait avec l'électeur ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de ce cas. Lorsque vous créez un rendez-vous, un message de création de rendez-vous est enregistré dans le champ **Activité** du ticket. L'utilisateur sélectionné dans le champ **À** sur le formulaire de rendez-vous reçoit un e-mail avec les détails du rendez-vous.

Formulaire de ticket de demande de service

Un agent de service pour gouvernement peut créer un ticket à l'aide du formulaire de ticket de demande de service pour capturer des informations détaillées sur les questions, les demandes et les problèmes rencontrés par les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents. Les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour voir l'état de leurs demandes et tickets de service.

Un agent du service pour gouvernement crée un ticket pour identifier la question ou le problème d'un membre et suivre les activités liées à la résolution du problème. Un agent utilise également un ticket pour suivre les communications à destination et en provenance du membre, y compris les canaux de communication utilisés.

Les activités du ticket incluent toute action mise en œuvre pour résoudre un problème. Cela peut inclure les appels téléphoniques ou les e-mails, les recherches dans la base de connaissances, les conversations avec des experts techniques et les demandes de répartition adressées aux agents de service sur site, ainsi que d'autres activités.

Dans le formulaire de ticket, un agent peut associer et stocker les informations connexes, telles que le nom, le numéro de téléphone et la société de l'utilisateur final ; informations de compte ; des informations sur les produits et les actifs ; détails du contrat de service et des droits, ainsi que tous les accords sur les niveaux de service (SLA) associés.

Il existe plusieurs fonctionnalités clés dans un ticket.

- Communication entre un agent et le membre ou entre un agent et d'autres employés au sein de l'organisation. Les détails de toutes les communications internes et externes sont enregistrés dans le formulaire de ticket.
- Toutes les tâches supplémentaires qui résultent d'un ticket, comme une commande de travaux. Les tâches sont suivies à partir d'une liste connexe sur le formulaire de ticket. Ces tâches peuvent être internes à l'organisation ou impliquer le membre.
- Les informations provenant du ticket qui peuvent être incluses dans la base de connaissances et utilisées pour aider à résoudre d'autres ticket.

Il existe deux vues de formulaire de ticket différentes : une vue détaillée disponible pour les agents et les gestionnaires d'agents dans l'application Services digitaux pour le secteur public et une vue simplifiée disponible pour les membres externes à partir du portail de services pour gouvernement.

Vue de l'agent

La vue de l'agent pour le formulaire de ticket comprend les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une chronologie qui fournit un affichage visuel des activités de ticket.
- Les entités référencées pour le ticket, y compris les informations de compte et de contact, les informations sur les produits et les actifs, les détails des contrats de service et des autorisations liées aux services, ainsi que les SLA pertinents. À l'exception des SLA, ces renseignements existent dans le système et peuvent être associés au ticket par l'agent ou le gestionnaire d'agent.
- Toute communication portant sur le ticket, à la fois externe et interne. Ces informations sont stockées dans le champ **Commentaires supplémentaires** (communications externes), le champ **Notes de travail** (communications internes) et le champ **Notes de résolution**. Le champ **Notes de résolution** stocke des détails à propos de la résolution du ticket, et le champ **Activité** qui stocke toutes les communications dans une liste chronologique.

Les agents et les gestionnaires peuvent afficher un formulaire de ticket dans l'application Services digitaux pour le secteur public en accédant à **Listes** > **Demandes de service** et en sélectionnant l'une des options de menu suivantes :

- **Tous**
- **Mes tickets**
- **Mes éléments ouverts**
- **Non affecté pour mon groupe**

À partir de la liste de tickets, cliquez sur un numéro de ticket pour afficher le formulaire de ticket.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent)

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des tickets utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Ouverte le	Date et heure d'ouverture du ticket.
Type de demandeur	Type de demandeur : • Individuel • Business • Agence
Business	Nom de l'entreprise. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement d'entreprise à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Membre	Nom de l'électeur. Si le membre n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Priorité	La rapidité avec laquelle l'agent doit traiter la demande de service. Le classement des priorités est le suivant : • 1 — Critique • 2 — Élevée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
	• 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Canal	Méthode par laquelle le membre a initié le contact et ouvert le ticket : • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Social • Communauté • Alerte • Agent virtuel • En personne
Objectif primaire	Raison pour laquelle le membre a créé le ticket : • **Avantages des membres** : services que les membres peuvent demander. • **Procédures de gouvernance** : autres types de cas tels que les fraudes, les appels, les enquêtes, les plaintes. La valeur par défaut est Avantages **des membres**.
Service	Service demandé indiqué dans le ticket. Par défaut, ce champ affiche les services publics avec « Type de service » = Demandes de service.
Affecté à l'agence	Nom de l'agence affectée au ticket.
Demandé par l'agence	Nom de l'agence qui a demandé le ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'agents du service pour gouvernement affecté.
Affecté à	Agent(s) auquel le ticket est affecté(s). Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Service	Service demandé qui est indiqué dans le ticket.
Description brève	Brève description de la question, de la demande ou du problème. Les utilisateurs peuvent utiliser les résultats de recherche connexes pour trouver une liste d'articles de la base de connaissances avec une solution possible.
Demander un emplacement	
Type d'adresse	Type d'emplacement où le problème est signalé. **Adresse** ou **intersection**
Rue	Adresse à laquelle se trouve le problème. Ce champ n'est obligatoire que si **Adresse**est sélectionné comme type d'adresse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
Première intersection, deuxième intersection	Rues transversales où se trouve le problème. Ce champ n'est obligatoire que si **Intersection**est sélectionné comme type d'adresse.
Ville	Ville où se trouve le problème.
État/Province	État ou province où se trouve le problème.
Code postal	Code ZIP ou code postal où se trouve le problème.
Pays	Pays où se trouve le problème.
Latitude, Longitude	Les coordonnées où se trouve le problème. Ce champ est obligatoire pour chaque type d'adresse et se remplit automatiquement en fonction des données d'adresse saisies.
Détails de la demande	
Date de signalement	Date à laquelle le ticket a été soumis. Ce champ est défini par défaut sur la date de création du ticket, mais peut être modifié.
Description	Une description de l'état du ticket.
Informations sur le demandeur	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification des membres : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	L'un des champs suivants en fonction de la sélection dans le champ **Type d'identification primaire** : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
E-mail	L'adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l'adresse principale.
Ville	Ville de l'adresse principale.
État/Province	État ou province de l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.
Pays	Le pays du demandeur.
Notes	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à **Résolu** ou **Fermé**. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma** personne pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires (membre visible)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail du ticket ont été ajoutées. Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes sont consultables par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ **Utilisateurs contributeurs**. Si cet utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et que cet utilisateur n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, l'utilisateur est également supprimé du champ **Utilisateurs contributeurs** .
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ **Groupe de contributeurs**. Si l'utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs** . Si un groupe est supprimé du champ **Groupe d'affectation** du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche du ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service pour gouvernement (vue de l'agent) (suite)

Champ	Description
Informations sur la résolution	
Résolu par	L'agent à qui le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	Date et heure de fermeture du ticket.
Code de résolution	Liste des états de résolution pour le ticket. Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket. Par défaut, ce champ est défini sur **Ressources non approuvées**.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent de service pour gouvernement ou un gestionnaire d'agent ferme un ticket. Si un membre ferme un ticket, ce n'est pas obligatoire.
Enregistrements connexes	
Société parente	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant. **Remarque :** lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.

Vue du membre

Les utilisateurs ayant le rôle de contact d'électeur ou d'entreprise peuvent afficher les formulaires de ticket en sélectionnant **Vos tickets** dans l'en-tête du portail de services pour gouvernement, puis en sélectionnant le numéro de ticket dans la liste des tickets.

La vue du formulaire Ticket du membre ou du contact professionnel comprend les composants suivants :

- Un formateur de flux de processus qui indique l'état actuel du ticket.
- Les informations sur l'entité connexe, y compris les informations d'agence et de contact, les informations sur les tâches de ticket de service en attente et les informations sur la demande de service.
- Un champ **Activité** qui stocke toutes les communications liées au ticket dans une liste chronologique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de ticket de demande de service

Le formulaire de ticket de demande de service affiche des informations détaillées sur une tâche CAE de demande de service.

Le formulaire Tâche de ticket de demande de service affiche des informations sur les tâches de ticket de demande de service, qui sont créées et affectées à des agents pour terminer le travail de résolution des tickets de demande de service.

Le formulaire de tâche de ticket comprend les champs suivants.

Formulaire de tâche de ticket de demande de service

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche de ticket affecté automatiquement.
Priorité	Priorité affectée : • 1 – Critique • 2 – Élevé • 3 - Modéré • 4 - Faible (par défaut)
Société parente	Ticket pour lequel cette tâche de ticket a été créée. Il peut s'agir d'un ticket de la table Ticket (sn_gsm_government_service_case) ou d'une table enfant de la table Ticket.
État	État actuel de la tâche de ticket : • Ouvert • En attente d'infos • En cours • Fermé
Table associée	Table associée à cette tâche.
Enregistrement associé	Enregistrements associés à cette tâche.
Affecté à	Utilisateur affecté.
Objet	Objet de la tâche de ticket.
Description	Description du travail à effectuer afin de terminer la tâche de ticket.
Liste de notes de travail	Liste personnalisable d'agents qui peuvent afficher les notes de travail.
Notes de travail (privées)	Texte de note de travail privée de forme libre visible uniquement par les agents affectés.
Commentaires supplémentaires	Notes visibles par l'utilisateur final. Les agents peuvent utiliser ce champ pour demander plus d'informations à l'utilisateur final.

Formulaire de ticket de demande d'informations

Un agent du gouvernement peut créer un ticket à l'aide du formulaire de ticket de demande d'informations pour capturer des informations détaillées sur les demandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'enregistrements publics dont disposent les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou d'autres agents. Les membres, les personnes concernées de l'entreprise ou les agents peuvent également consulter le formulaire pour connaître l'état de leurs demandes d'informations.

Formulaire de ticket de service d'information

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour le ticket. Les numéros des affaires utilisent le préfixe par défaut GOVCS.
Ouverte le	Date et heure d'ouverture du ticket.
Pour le compte de	Nom du contact au nom duquel l'enregistrement est demandé. Ce champ est obligatoire si la case **Demander au nom de quelqu'un** est cochée.
Type de demandeur	Type de demandeur : • Individuel • Business • Agence
Business	Nom de l'entreprise, si l'entreprise est sélectionnée comme type de candidat. Si l'entreprise n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement professionnel à partir du ticket.
Contact professionnel	Nom du contact professionnel. Si le contact professionnel n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de contact professionnel à partir du ticket.
Membre	Nom de l'électeur, si la personne est sélectionnée comme type de candidat. Si le membre n'existe pas, l'agent peut créer un enregistrement de membre à partir du ticket.
Priorité	Priorité affectée : • 1 — Critique • 2 — Élevée • 3 — Modérée • 4 — Faible (par défaut)
Service	Service demandé qui est indiqué dans le ticket.
Canal	Méthode par laquelle le membre a initié le contact et ouvert le ticket : • Web (par défaut) • Téléphone • E-mail • Messagerie instantanée • Social • Communauté • Alerte • Agent virtuel • En personne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service d'information (suite)

Champ	Description
Affecté à l'agence	Nom de l'agence affectée au ticket.
Groupe d'affectation	Groupe d'agents gouvernementaux auquel ce ticket est affecté.
Affecté à	Nom de l'agent affecté à ce ticket. Si un groupe est sélectionné dans le champ **Groupe d'affectation**, l'agent affecté doit appartenir à ce groupe.
Objectif primaire	Motif pour lequel le membre a créé le ticket : • Avantages des membres : services que les membres peuvent demander. • Procédures de gouvernance : Autres types de cas tels que les fraudes, les appels, les enquêtes ou les plaintes.
Description brève	Brève description de la question, de la demande ou du problème.
Informations sur le demandeur	
Type d'identification primaire	Type de document utilisé comme identification des membres : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Méthode de communication préférée	Méthode de communication préférée du demandeur : • Néant • E-mail • Courrier • Appel
Champ d'identification	Champ basé sur la sélection dans le champ **Type d'identification primaire** : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
E-mail	Adresse e-mail du demandeur.
Rue	Nom de rue de l'adresse principale.
Ville	Ville de l'adresse principale.
État/Province	État ou province de l'adresse principale.
Code postal	Code postal de l'adresse principale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service d'information (suite)

Champ	Description
Pays	Pays du demandeur.
Informations sur la demande	
Description	Description de l'état du ticket.
Exonération des frais	Si le demandeur pense que le ticket remplit les conditions requises pour bénéficier d'une dispense de frais.
Justification de l'exonération des frais	Justification d'une qualification d'exonération des frais. Certains types de demandeurs sont automatiquement admissibles à une dispense de frais.
Traitement accéléré	Indique si un traitement accéléré est nécessaire.
Justification du traitement accéléré	Justification de la demande de traitement accéléré.
Type de demandeur	Type de demandeur : • Représentant des médias d'information • Établissement d'enseignement • Institution scientifique non commerciale • Demandeur d'utilisation commerciale • Tous les autres demandeurs
Disposé à payer les frais	Estimation des frais que le demandeur est prêt à payer pour que cette demande soit satisfaite.
Frais estimés	Estimation des frais requis pour répondre à cette demande.
Aucun code d'exemption applicable	Case qui est sélectionnée si aucune des neuf exemptions de la liste de contrôle des exemptions ne s'applique à ce cas.
Notes	
Liste de surveillance	Les utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket lorsque des commentaires supplémentaires sont ajoutés ou lorsque l'état d'un ticket passe à **Résolu** ou **Fermé**. Sélectionnez l'icône Add me (M'ajouter) pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Les utilisateurs internes qui reçoivent une notification concernant ce ticket lorsque des notes de travail sont ajoutées. Vous ne pouvez ajouter que des utilisateurs internes à la liste des notes de travail. Sélectionnez l'icône Add me (M'ajouter) pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Commentaires supplémentaires	Commentaires pour le ticket visibles par l'utilisateur final.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service d'information (suite)

Champ	Description
(visible par le client)	
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le ticket ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Les utilisateurs internes qui ont été ajoutés à la liste Notes de travail reçoivent une notification indiquant que des notes de travail du ticket ont été ajoutées. Vous pouvez configurer la notification, au besoin. Les notes peuvent être consultées par l'administrateur, l'agent et le gestionnaire d'agent.
Contributeurs	
Utilisateurs contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, l'utilisateur est ajouté au champ **Utilisateurs contributeurs**. Si cet utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et que cet utilisateur n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, l'utilisateur est également supprimé du champ **Utilisateurs contributeurs** .
Groupes de contributeurs	Lorsqu'un utilisateur ayant le rôle d'agent de tâche de ticket (sn_customerservice.case_task_agent) est affecté à une tâche de ticket, le groupe d'affectation de l'utilisateur est ajouté au champ **Groupe de contributeurs**. Si l'utilisateur est supprimé du champ **Affecté à** du formulaire de tâche de ticket et qu'aucun autre membre de son groupe d'affectation n'est affecté à d'autres tâches pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs** . Si un groupe est supprimé du champ **Groupe d'affectation** du formulaire de tâche de ticket et que le groupe n'est affecté à aucune autre tâche pour le ticket, le groupe d'affectation est supprimé du champ **Groupes de contributeurs** .
Informations sur la résolution	
Résolu par	Agent auquel le ticket est affecté lorsque le ticket est résolu.
Résolu	Date et heure auxquelles le ticket a été résolu.
Code de résolution	Liste des états de résolution pour le ticket. Ce champ est obligatoire lorsqu'un agent propose une solution pour un ticket.
Fermé par	Nom de l'utilisateur qui a fermé le ticket.
Fermé	Date et heure de fermeture du ticket.
Cause	Détails sur la cause de la résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de ticket de service d'information (suite)

Champ	Description
Notes de résolution	Détails sur la manière dont le ticket a été fermé. Ce champ est obligatoire si un agent du service clientèle ou un gestionnaire d'agents ferme un ticket. Si un membre ferme un ticket, ce n'est pas obligatoire.

Listes connexes du formulaire de ticket de demande d'informations

Le formulaire de ticket comprend des listes connexes qui stockent des informations sur les tickets et que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches liées au ticket.

Listes connexes des formulaires de tickets de demande d'informations

Liste connexe	Description
Parties connexes	Une liste des parties connexes, telles que des contacts ou des membres ajoutés au ticket.
Documents	Les agents peuvent : • Ajouter des documents à la demande d'informations sans les rendre visibles au demandeur • Afficher une liste des documents ajoutés à la demande d'informations • Afficher les documents approuvés pour publication au demandeur • Publier les documents approuvés au demandeur Pour afficher la liste connexe Documents, vous devez d'abord installer le module d'extension Gestion des documents.
Escalades	Une liste des enregistrements d'escalade liés à ce ticket.
Connaissance jointe	Articles de la base de connaissances joints comme solution proposée pour le ticket.
Lacunes en connaissances	Tâches de commentaire créées lorsqu'une lacune de connaissances est signalée.
Rendez-vous	Les rendez-vous que l'agent de ticket de demande d'informations effectue avec l'électeur ou d'autres personnes dans le cadre de la résolution de ce ticket. Lorsque vous créez un rendez-vous, un message de création de rendez-vous est enregistré dans le champ **Activité** du ticket. L'utilisateur sélectionné dans le champ **À** sur le formulaire de rendez-vous reçoit un e-mail avec les détails du rendez-vous.

Base des services digitaux pour le secteur public Formulaires de profil

Les formulaires de profil affichent des informations détaillées sur un membre, un agent ou une entreprise. Ces informations sont collectées lors de l'inscription Portail des services publicsau .

Formulaire de profil d'entreprise

Utilisez le formulaire Profil d'entreprise pour Services digitaux pour le secteur public capturer et afficher les détails d'une entreprise. Vous pouvez ajouter le nom et l'adresse du propriétaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l’entreprise, le statut de la marque, des informations sur le secteur, des enregistrements de partenaires ou la structure de l’entreprise.

Le formulaire Fiche d’établissement affiche des informations détaillées sur une entreprise et ses contacts. Ces informations sont collectées lors de l’inscription Portail des services publicsau .

Formulaire de profil d’entreprise

Champ	Description
Business	
Nom	Nom de l’entreprise.
E-mail	E-mail du contact principal pour l’entreprise.
Rue	Adresse postale où se trouve l’entreprise.
Ville	Ville où se trouve l’entreprise.
État/Province	État ou province où l’entreprise est située.
Code postal	Code postal de l’adresse de l’entreprise.
Pays	Pays où se trouve l’entreprise.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone du contact principal de l’entreprise.
Informations sur le business	
Client	Contact client pour l’entreprise.
Partenaire	Partenaire de l’entreprise.
Numéro d'identification	Numéro de référence de l’entité d’entreprise.
Numéro d'ID de taxe	Numéro d’ID fiscal.
Structure commerciale	Détails sur la structure de l’entreprise.
Nom d'entité juridique	Nom du propriétaire d'entreprise.
Marque commerciale	Marque commerciale de l’entreprise.
Pseudonyme	Nom du propriétaire d’entreprise enregistré.
Date d'immatriculation	Date à laquelle l’entreprise a été constituée.
Secteur	Secteur d’activité de l’entreprise.
Informations supplémentaires	
État Détenues par des minorités	Option pour indiquer qu’une entreprise appartient à une minorité.
État Basé dans une zone rurale	Option pour indiquer qu’une entreprise est basée dans une zone rurale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de profil d'entreprise (suite)

Champ	Description
État d'affiliation tribale	Option pour indiquer que le propriétaire de l'entreprise est affilié à une tribu.
État Détenues par des femmes	Option pour indiquer qu'une entreprise appartient à une femme.
État Détenues par des anciens combattants	Option pour indiquer qu'une entreprise appartient à un ancien combattant.
Informations sur l'enregistrement du contact	
Code d'enregistrement du business	Code d'enregistrement. Si une demande est soumise avec un code d'inscription valide, les informations du compte professionnel sont automatiquement détectées et ajoutées à l'enregistrement professionnel.
Informations sur le contact principal	
Type d'identification primaire	Type d'identification primaire : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	Type d'identification. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ **Type d'identification primaire** : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare

Formulaire de profil d'agence

Utilisez le formulaire Profil d'agence de l'application Services digitaux pour le secteur public pour capturer et afficher les détails sur une agence et les tickets dans lesquels elle est impliquée.

Le formulaire Profil d'agence affiche des informations détaillées sur une agence et ses agents.

Formulaire de profil d'agence

Champ	Description
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'agence.
Nom	Nom de l'agence.
Responsable	Nom du responsable d'agence.
Agence parente	Nom de l'organisme parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de profil d'agence (suite)

Champ	Description
Rue	Adresse postale de l'agence.
Ville	Ville dans laquelle l'agence est située.
État/Province	État ou province où l'agence est située.
Code postal	Code postal de l'agence.
Site web	URL du site Web de l'agence.
E-mail	E-mail du contact principal de l'agence.
Téléphone	Numéro de téléphone du contact principal de l'agence.
Numéro d'identification	Numéro d'identification généré automatiquement pour l'agence.
Type	Type défini par défaut **sur Agence**
Sous-type	Sous-type d'agence : • Local • Comté • État • Fédéral

Formulaire de profil du membre du service d'agence

Utilisez le formulaire de profil du membre du service de l'agence dans l'application Services digitaux pour le secteur public pour afficher des informations détaillées sur un membre, telles que le nom et l'adresse, la date de naissance, les coordonnées et le choix de la langue.

Le tableau suivant décrit les informations détaillées que vous pouvez ajouter au formulaire Constituant de service d'agence.

Formulaire du membre du service d'agence

Champ	Description
Référence du consommateur	Numéro de référence du ticket du membre.
Prénom	Prénom.
Nom de famille	Nom.
Deuxième prénom	Deuxième prénom.
Numéro	Numéro de téléphone de l'électeur.
Suffixe	Suffixe du nom du membre. Le suffixe peut inclure MD ou Jr.
Tél. mobile	Numéro de téléphone portable de l'électeur.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel de l'électeur.
Fax	Numéro de fax.
Photo	Photo de l'électeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire du membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
E-mail	E-mail de l'utilisateur final.
Sexe	Sexe de l'électeur.
Date de naissance	Date de naissance de l'électeur.
Pays de naissance	Pays de naissance de l'électeur.
Âge	Âge du membre.
Informations d'identification	
Type d'identification primaire	Type d'identification primaire : • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Champ d'identification	Type d'identification. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ **Type d'identification primaire** . • Numéro de sécurité sociale • Numéro d'identification national • Numéro de permis de conduire • ID Medicare
Informations sur la correspondance primaire	
Type d'adresse principale	Type d'adresse principale pour l'utilisateur final : • Adresse du domicile • Adresse de l'entreprise • Adresse postale
Rue	Rue de l'électeur.
Ville	Ville dans laquelle vit l'électeur.
État/Province	État dans lequel réside l'électeur.
Code postal	Code postal de l'adresse de l'électeur.
Latitude	Latitude de l'adresse de l'électeur.
Longitude	Longitude de l'adresse de l'électeur.
Numéro de téléphone principal	Numéro de téléphone primaire de l'utilisateur final.
Information supplémentaire	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire du membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
État matrimonial	• Marié(e) • Unique • Divorcé(e) • Veuf(ve) • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Statut professionnel	• Salarié(e) • Sans emploi • Travailleur indépendant • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Race	• Indien d'Amérique ou d'Alaska • Asiatique • Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique • Noir ou afro-américain • Blanc • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Origine ethnique	• Hispanique ou latino • Ni hispanique, ni latino • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Statut militaire	• Service actif • Vétéran • Pas de service militaire • Je ne souhaite pas fournir ces informations
État d'invalidité	• Oui, j'ai un handicap • Non, je n'ai pas de handicap • Je ne souhaite pas fournir ces informations
Niveau d'éducation le plus élevé	• Secondaire ou équivalent • Certificat technique ou professionnel • Diplôme d'études supérieures

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire du membre du service d'agence (suite)

Champ	Description
	• Quelques cours universitaires suivis • Licence • Master • Doctorat • Professionnel • Autre
Choix de la langue primaire	• Anglais • Espagnol
Notes	
Notes	Notes supplémentaires sur l'électeur ou le ticket.

[store-future: BEGIN review]

Services digitaux pour le secteur public Glossaire des termes

Une liste des termes utilisés dans la Services digitaux pour le secteur public documentation.

Emplacement de l'entreprise

L'emplacement d'entreprise vous permet de modéliser des structures organisationnelles internes et externes pour prendre en charge les utilisateurs finaux et fournir aux agents le bon niveau de visibilité sur les données et les demandes des membres.

ticket

Enregistrement utilisé pour suivre et gérer un problème, une demande ou un incident spécifique d'un membre. Il est utilisé pour résoudre les problèmes soumis via le Portail des services publics.

tâche de ticket

Tâches créées pour un travail supplémentaire à effectuer dans le cadre de la résolution d'un ticket de service pour gouvernement.

constituant

Un utilisateur final, tel qu'un citoyen, un résident, un visiteur ou un ancien combattant, qui peut demander des services à des agences gouvernementales et suivre les résultats et les résolutions de ces demandes. Les membres sont également appelés demandeurs ou utilisateurs.

table de décision

Les tables de décision fournissent un point unique où vous pouvez créer, afficher et modifier la tarification et les attributs dépendants. Chaque facteur est une entrée de décision dans ces tables. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à la section Decision Tables .

Élément de base d'installation (IBI)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un élément de base d'installation est un élément de configuration qui a été rendu accessible aux utilisateurs finaux. Services digitaux pour le secteur public Désigne ces éléments de base d'installation comme des éléments reçus.

Modèle de produit

Version ou configuration spécifique d'un service public proposé. Les modèles de produits fournissent aux agents et aux utilisateurs des services gouvernementaux une compréhension commune des services publics offerts et demandés.

Créateur d'enregistrement

Type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, tels que des enregistrements de demande de service, à partir du catalogue de services. Le créateur d'enregistrement génère un enregistrement de tâche, par exemple une plainte de service public, au lieu d'un élément demandé.

Définition du service

Enregistrements utilisés pour stocker les détails d'un service fourni aux utilisateurs finaux. Pour en savoir plus sur les définitions de service, reportez-vous à la section Définitions de service pour Services digitaux pour le secteur public.

Accord sur les niveaux de service (SLA)

Accord qui précise le délai dans lequel le service doit être fourni. Les définitions de SLA sont configurées pour inclure les informations nécessaires à la création et à la progression des SLA pour les tickets de service pour gouvernement.

Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Définition qui inclut les calendriers, les conditions, les workflows et d'autres informations nécessaires pour créer et faire progresser des accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche, vous permettant d'utiliser un système SLA pour les tâches de votre agence.

Notes de gestion spéciale

Notes, créées avec l'application Special Handling Notes, qui attribuent à l'attention de l'utilisateur des informations importantes sur les enregistrements individuels et auxquelles un état, une priorité et une date d'expiration peuvent être attribués.

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.